

Частное образовательное учреждение высшего образования
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

На заседании кафедры рекламы и связей с
общественностью
Протокол № 10 от 30.05.2023

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор
Авдашкевич С.В.
28.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
Направление подготовки:	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль):	«Региональное управление»
Уровень высшего образования:	бакалавриат
Программа:	прикладного бакалавриата
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат философских наук, доцент Бареев В.А.

1. Цели и задачи дисциплины:

Цель дисциплины: освоение студентами правил и принципов этикета и протокола в сфере деловых контактов в интересах плодотворного, рационального делового общения, так как в условиях мирового рынка владение эффективными правилами поведения значительно повышает конкурентоспособность специалиста.

Задачи дисциплины:

- ознакомление студентов с понятиями делового этикета и делового протокола;
- усвоение студентами норм и правил применения этикетных знаков и форм поведения в целях рационализации и творческого развития деловых отношений;
- раскрытие сущности механизма использования норм этикета и протокола делового общения, их созидательной технологической роли в совершенствовании этого общения;
- овладение знаниями об отличительных особенностях в деловом этикете различных национальностей, культур и стран.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Содержание компетенции
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК-9	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации
ПК-10	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Планируемые результаты обучения:

Код компетенции	Основные признаки освоения		
	Знать	Уметь	Владеть
ОПК-4	- сущность и особенности делового этикета; - о соотношении этикета и морали; - сущность и содержание этикета как социокультурного явления; - принципы современного этикета.	- выделять основные принципы и закономерности современного этикета; - устанавливать эффективную коммуникацию с целью создания позитивного имиджа; - понимать и оценивать себя и других, стремится к самосовершенствованию и саморазвитию.	- культурой научного профессионального мышления; - навыками общения в соответствии с нормами этикета; - нормами вербальной и невербальной коммуникации; - навыками оптимизации делового общения.
ПК-9	- теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования; - структуру и закономерности функционирования общественных отношений; - правила проведения протокольных мероприятий.	- осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; - анализировать коммуникационные процессы в организации; - вырабатывать предложения по повышению их эффективности; - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.	- навыками деловых коммуникаций; - навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности; - способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов.
ПК-10	- профессиональную этику и этикет; - способы поступать в соот-	- применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения	- навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответ-

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

	ветствии с этическими требованиями; - способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; - способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы.	служащих; - применять основные модели принятия этических управленческих решений; - выстраивать служебные отношения в коллективе; - диагностировать этические проблемы.	ственности; - навыками работы с кодексами этического служебного поведения; - культурой делового общения; - навыками установления деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета в профессиональной деятельности.
--	---	---	--

3. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Этикет и протокол делового общения» входит в Блок 1 «Дисциплины (модуля)» (Вариативная часть) образовательной программы высшего образования по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление направленность (профиль) «Региональное управление».

При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и навыки, которые формируются в процессе изучения следующих дисциплин (практик):

Деловые коммуникации, Основы государственного и муниципального управления, Введение в специальность, Теория организации, Современные международные отношения, Управление общественными отношениями

Знания, умения и навыки, приобретенные в процессе изучения данной дисциплины, будут использованы обучающимся при изучении дисциплин (практик):

Современная пресс-служба, Реклама и связи с общественностью в государственных структурах, Социология управления, Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, Государственная и муниципальная служба, Преддипломная практика.

4. Объем дисциплины

Очная форма обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
В том числе:		
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	33	33
В том числе:		
Курсовая работа	0	
Другие виды самостоятельной работы*	33	33
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации		Зачет
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	0	
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	72/2	72/2

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

* - подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)..

Заочная форма обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		3
Аудиторные занятия (АЗ):	6	6
В том числе:		
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	60	60
В том числе:		
Курсовая работа	0	
Другие виды самостоятельной работы*	60	60
Контроль самостоятельной работы (КСР)	2	2
Контактная работа (КоР)	8	8
Форма промежуточной аттестации		Зачет
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	4	4
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	72/2	72/2

* - подготовка к аудиторным занятиям.

5. Содержание дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Семестр	Количество учебных часов			СР	Практическая подготовка*
			В том числе по видам аудиторных занятий				
			Лек	Пр	Лаб		
1	Этикет и протокол делового общения как феномен	4	2	0	0	3	0
2	Сущность и особенности этикета делового общения	4	2	0	0	3	0
3	Культура делового общения	4	2	4	0	3	4
4	Этикет ведения деловой беседы	4	2	2	0	3	2
5	Этикет ведения переговоров	4	2	2	0	3	2
6	Этикет деловой переписки	4	2	0	0	3	0
7	Этикет публичных выступлений	4	2	0	0	3	0
8	Этикет служебных отношений	4	2	4	0	3	4
9	Деловой протокол	4	2	2	0	3	2
10	Национальные особенности этикета делового общения.	4	0	4	0	6	4
	Итого:		18	18	0	33	18

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Курс	Количество учебных часов			СР	Практическая подготовка*
			В том числе по видам аудиторных занятий				
			Лек	Пр	Лаб		
1	Этикет и протокол делового общения как феномен	3	2	0	0	6	0
2	Сущность и особенности этикета делового общения	3	0	0	0	6	0
3	Культура делового общения	3	0	2	0	6	4
4	Этикет ведения деловой беседы	3	0	0	0	6	2
5	Этикет ведения переговоров	3	0	0	0	6	2
6	Этикет деловой переписки	3	0	0	0	6	0
7	Этикет публичных выступлений	3	0	0	0	6	0
8	Этикет служебных отношений	3	0	0	0	6	4
9	Деловой протокол	3	0	2	0	6	2
10	Национальные особенности этикета делового общения.	3	0	0	0	6	4
Итого:			2	4	0	60	18

* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия обучающихся, курсовая работа	Компетенции	Оценочное средство текущего контроля
1	2	3	4
Тема 1: Этикет и протокол делового общения как феномен	Общение – основа делового общения. Понятие делового общения. Виды и уровни общения. Содержание, цели и средства общения. Перцептивная, интерактивная, коммуникативная стороны общения. Соотношение личностных и социальных аспектов общения. Коммуникативный процесс. Структурные элементы коммуникации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение вопросов и проблем, принятие решения, выход из контакта. Деловой этикет. Основные принципы и нормы делового общения. Понятия этики, морали, этикета, менталитета в деловом общении. Практические занятия/ Самостоятельная работа:- Лабораторная работа: -	ОПК-4, ПК-9, ПК-10	Доклады №1; Творческое задание №1
Тема 2: Сущность	Специфика делового общения. Партнерские отношения.	ОПК-	Доклады №1;

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

<p>и особенности этикета делового общения</p>	<p>Функции делового общения: контактная, информационная, координационная, эмотивная, функция понимания, установления отношений, оказания внимания. Уровни делового общения (конвенциональный, деловой, личностный) и их цели. Виды делового общения: устное и письменное, монологическое и диалогическое. Регламентированность делового общения. Формы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления. Телефонный разговор. Прием подчиненных. Этикет и предпринимательский успех. Понятие профессионального этикета. Правила поведения по этикету. Кодекс делового общения. Этикет в бизнесе. Практические занятия/ Самостоятельная работа:- Лабораторная работа: -</p>	<p>4, ПК-9, ПК-10</p>	<p>Творческое задание №1</p>
<p>Тема 3: Культура делового общения</p>	<p>Речевая этика в деловом общении. Понятие культуры речи. Коммуникативные качества речи. Виды речи. Вербальная и невербальная речь. Литературный язык и его нормативность. Общепотребительная лексика. Профессионализмы. Диалектизмы. Жаргонизмы. Терминологическая лексика. Функциональные стили речи и их зависимость от ситуаций общения. Темп, тон, интонации речи. Невербальная речь. Мимика, жесты, поза и их роль в деловом общении. Национальные особенности невербальной речи. «Созидательное слушание», его эффективность в деловом общении. Умение слушать, соблюдение принципов хорошего слушания. Основные условия и приемы рефлексивного слушания. Суть и роль имиджа делового человека в деловом общении. Характеристика компонентов имиджа. Внешний вид делового мужчины. Внешний вид деловой женщины. Практические занятия/ Самостоятельная работа: Мо- рально-нравственные основы культуры делового общения Лабораторная работа: -</p>	<p>ОПК-4, ПК-9, ПК-10</p>	<p>Доклады №1; Творческое задание №1</p>
<p>Тема 4: Этикет ведения деловой беседы</p>	<p>Место беседы в деловом общении, ее роль в получении информации. Виды бесед. Основы этикета ведения беседы: риторика, логика, и философия, индивидуальная и социальная психология. Цели и функции деловой беседы. Структура деловой беседы. Основные фазы деловой беседы. Предварительный анализ, подготовка и планирование, начало, передача информации, аргументация, нейтрализация замечаний собеседника, принятие решения и завершение беседы. Причины, затрудняющие передачу информации (информационные барьеры). Устранение непонимания. Аргументация убеждения. Классификация аргументов. Законы аргументации и убеждения. Закон встраивания. Закон общности языка мышления. Закон объективности и доказательности. Закон диалектичности. Закон демонстрации равенства и уважения. Закон авторитета. Закон постепенности. Закон обратной связи. Закон этичности. Искусство и этикет спора. Факторы, влияющие на характер спора. Формы проведения спора. Поведение участников и приемы воздействия на них. Некорректные приемы. Этикет взаимоотношений с «трудным собеседником». Практические занятия/ Самостоятельная работа: Подго- товка и этикет ведения деловой беседы Лабораторная работа: -</p>	<p>ОПК-4, ПК-9, ПК-10</p>	<p>Контрольная работа №1</p>
<p>Тема 5: Этикет ведения перегово-</p>	<p>Суть и виды деловых переговоров. Разработка стратегии и тактики ведения переговоров. Низкая эффективность страте-</p>	<p>ОПК-4, ПК-</p>	<p>Доклады №2</p>

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

ров	<p>гии поведения в спорных вопросах. Максимально эффективные переговоры. Тактические действия в переговорах. Организация ведения деловых переговоров. Формирование делегации. Определение места и времени проведения переговоров. Подготовка помещения. Рассадка за столом. Запись беседы (протокол). Техника ведения переговоров. Использование аргументации. Завершение переговоров. Этикет переговоров по протоколу.</p> <p>Правила конструктивной критики партнера. Конфиденциальные ситуации в переговорах. Поводы и причины конфликтов: распределение ресурсов, различия в целях и задачах, способах достижения целей, неудовлетворительные коммуникации, различия в психологических особенностях. Функции конфликтов, негативные и позитивные. Стратегия и этикет поведения в конфликтной ситуации. Пути предотвращения и разрешения конфликта. Конкуренция. Сотрудничество. Уклонение. Приспособление. Компромисс. Последствия конфликтов в деловых переговорах для организации.</p> <p>Практические занятия/ Самостоятельная работа: Тактика ведения переговоров Лабораторная работа: -</p>	9, ПК-10	
Тема 6: Этикет деловой переписки	<p>Виды официальной корреспонденции. Официальная переписка между государственными организациями различных стран. Деловые (коммерческие) письма. Виды деловых писем: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-отказ, письмо-напоминание, письмо-подтверждение, письмо-претензия, письмо-извинение, гарантийное письмо, циркулярные письма. Общие правила оформления официальной корреспонденции (обращение, комплимент, подпись, дата, адрес). Конверт и оформление текста письма. Особенности структуры письма и реквизитов. Основные правила этикета деловой переписки.</p> <p>Практические занятия/ Самостоятельная работа:- Лабораторная работа: -</p>	ОПК-4, ПК-9, ПК-10	Доклады №2
Тема 7: Этикет публичных выступлений	<p>Виды выступлений по назначению: публичные, информационно-разъяснительные, коммуникативные. Классификация авторских выступлений в деловом общении: социально-политические, академические, судебные, социально-бытовые, парламентские, дипломатические, военные, торговые, лекционно-пропагандистские, диалогические. Их отличительные особенности в соблюдении этикета. Учет факторов, влияющих на действенность общения. Состав аудитории. Содержание и характер выступления. Уровень подготовленности и самооценка докладчика. Принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, экспрессивность, интенсивность. Роль коммуникационных эффектов в публичном выступлении. Способы повышения эффективности воздействия на аудиторию. Подготовка к публичному выступлению. Определение темы и постановка цели. Сбор и изучение информации. Выработка собственной позиции. Подготовка плана и репетиция выступления. Оценка аудитории и условий встречи. Соблюдение общих правил этикета делового общения.</p> <p>Практические занятия/ Самостоятельная работа:- Лабораторная работа: -</p>	ОПК-4, ПК-9, ПК-10	Доклады №2
Тема 8: Этикет	Отношения руководитель – подчиненный. Нравственные	ОПК-	Кейс-задание

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

<p>служебных отношений</p>	<p>эталоны и образцы поведения руководителя. Этикет приема посетителей. Этикет приема на работу и увольнения. Этические нормы и принципы делового общения секретаря, подчиненных и руководителя. Этикет делового общения «по горизонтали». Этические нормы внутри групповых отношений. Деловое общение как форма создания приятного морально-психологического климата в коллективе. Корпоративные праздники. Деловые подарки. Негативные последствия нарушения этических норм членами коллектива и руководителем и их преодоление. Этикет проведения делового совещания. Виды деловых совещаний. Подготовка и проведение совещания. Место и время проведения совещания. Создание комфортных условий проведения. Продолжительность (соблюдение регламента) совещания. Применение оргтехники. Конструктивная и совещательная роль участников совещания. Классификация участников совещания. Формы общения и поведения с различными типами участников делового совещания. Роль лица ведущего совещание. Этические нормы взаимодействия ведущего и участников. Деловые дискуссии и методы их ведения. Роль юмора на деловом совещании. Этикет ведения телефонных переговоров. Требования, предъявляемые к телефонному разговору. Основные элементы композиции разговора по телефону. Правила телефонных переговоров. Практические занятия/ Самостоятельная работа: Этикет приема на работу и увольнения Лабораторная работа: -</p>	<p>4,ПК-9,ПК-10</p>	<p>№1</p>
<p>Тема 9: Деловой протокол</p>	<p>Понятие делового протокола, Виды делового протокола и их особенности. Учет образования, уровня культуры, нравов и обычаев партнеров. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами. Необходимость соблюдения протокольных правил. Приглашения, приемы, программа пребывания. Этикет проведения переговоров по протоколу. План и этапы подготовки к переговорам. Правила ведения переговоров. Условия и рекомендации эффективного проведения переговоров по протоколу. Защита деловой информации. Похищение и утечка информации. Понятие коммерческой тайны, коммерческого секрета, интеллектуальной собственности. Методы и правила работы с документами и персоналом. Защита информации о клиентах. Этикет различных форм этикетных контактов с зарубежными партнерами. Визитные карточки и их использование. Расстановка столов и рассадка за столом. Подарки и сувениры. Приемы и этикет застолья. Общие правила современной культуры поведения. Учет национальных особенностей в этикете и протоколе делового общения. Практические занятия/ Самостоятельная работа: Протокольная организация деловых контактов Лабораторная работа: -</p>	<p>ОПК-4, ПК-9, ПК-10</p>	<p>Кейс-задание №1</p>
<p>Тема 10: Национальные особенности этикета делового общения.</p>	<p>Основа национальных особенностей общения: уважение к старшим, семейная мораль, патриотизм, коллективизм, трудолюбие и отношение к богатству. Особенности общения различных наций. Религиозные воззрения. Влияние исторической судьбы. Этноэтикет. Специфика национальных институтов нравственности. Моральная психология народа. Нравственный опыт народа. Этикет делового общения в европейских странах. Этикет делового общения в Соединен-</p>	<p>ОПК-4, ПК-9, ПК-10</p>	<p>Доклады №3</p>

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

	ных Штатах Америки. Этикет делового общения в Латинской Америке. Этикет делового общения в Китае, Японии, Корее. Этикет делового общения в арабских странах. Этикет делового общения в России. Практические занятия/ Самостоятельная работа: Национальные особенности в сфере бизнеса Лабораторная работа: -		
Курсовая работа	Не предусмотрено учебным планом		

6. Формы проведения занятий

При реализации дисциплины применяются инновационные формы учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества.

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы/ лекционного (практического) занятия	Тип занятия	Кол-во часов	Форма проведения занятий
1	Культура делового общения: Морально-нравственные основы культуры делового общения	Пр	2	Конференция
2	Деловой протокол: Протокольная организация деловых контактов	Пр	2	Кейс-семинар

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование темы/ лекционного (практического) занятия	Тип занятия	Кол-во часов	Форма проведения занятий
1	Культура делового общения: Морально-нравственные основы культуры делового общения	Пр	2	Конференция
2	Деловой протокол: Протокольная организация деловых контактов	Пр	2	Кейс-семинар

7. Способ реализации дисциплины

Без использования онлайн-курса.

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510501>

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516220>

3. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов /

В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511941>

Дополнительная литература:

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489229>

2. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512058>

3. Соболевников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Соболевников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Соболевникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493416>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение

Дополнительно при применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются:

1. LMS Moodle
2. Вебинарная платформа

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. ibooks.ru : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru/>. - Текст: электронный

4. [eLibrary.ru](http://elibrary.ru) : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: arch.neicon.ru. - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.cfin.ru/>. - Текст: электронный
9. Энциклопедия маркетинга [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru/>. - Текст: электронный
10. Научно-популярный психологический портал 5psy.RU [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://5psy.ru/>. - Текст: электронный
11. Executive.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.e-executive.ru/>. - Текст: электронный
12. PsyJournals.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://psyjournals.ru/>. - Текст: электронный
13. Флогистон [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://flogiston.ru/>. - Текст: электронный
14. Psylist [Электронный ресурс] : психологический образовательный сайт. - Режим доступа: <https://psylist.net/> - Текст: электронный
15. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://psychojournal.ru/>. - Текст: электронный

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованные: рабочими местами для обучающихся, оснащенными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащенного специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, программным обеспечением; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской.

Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, программным обеспечением.

При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета umeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета umeos.ru, веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства), программным обеспечением. Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета umeos.ru и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля).

12. Оценочные материалы по дисциплине

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

образовательной программы

Очная форма обучения:

Код компетенции	Название дисциплины	Форма промежуточной аттестации	Семестр/курс	Этап формирования компетенции
ОПК-4	Деловые коммуникации	зачет	2	1
ОПК-4	Основы государственного и муниципального управления	экзамен	3	2
ОПК-4	Основы государственного и муниципального управления	экзамен	4	3
ОПК-4	Этикет и протокол делового общения	зачет	4	3
ОПК-4	Современная пресс-служба	зачет	7	4
ОПК-4	Реклама и связи с общественностью в государственных структурах			
ПК-9	Введение в специальность	зачет	1	1
ПК-9	Деловые коммуникации	зачет	2	2
ПК-9	Теория организации	экзамен	3	3
ПК-9	Современные международные отношения	зачет	3	3
ПК-9	Управление общественными отношениями	зачет	3	3
ПК-9	Этикет и протокол делового общения	зачет	4	4
ПК-9	Социология управления	экзамен	5	5
ПК-9	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	зачет с оценкой	6	6
ПК-9	Современная пресс-служба	зачет	7	7
ПК-9	Реклама и связи с общественностью в государственных структурах	зачет	7	7
ПК-9	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	8	8
ПК-10	Введение в специальность	зачет	1	1
ПК-10	Этикет и протокол делового общения	зачет	4	2
ПК-10	Государственная и муниципальная служба	экзамен	6	3
ПК-10	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	зачет с оценкой	6	3
ПК-10	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	8	4

Заочная форма обучения:

Код компетенции	Название дисциплины	Форма промежуточной аттестации	Семестр/курс	Этап формирования компетенции
ОПК-4	Деловые коммуникации	зачет	1	1
ОПК-4	Основы государственного и муниципального управления	экзамен	2	2

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

ОПК-4	Этикет и протокол делового общения	зачет	3	3
ОПК-4	Современная пресс-служба	зачет	5	4
ОПК-4	Реклама и связи с общественностью в государственных структурах			
ПК-9	Введение в специальность	зачет	1	1
ПК-9	Деловые коммуникации	зачет	1	1
ПК-9	Теория организации	экзамен	2	2
ПК-9	Современные международные отношения	зачет	3	3
ПК-9	Управление общественными отношениями			
ПК-9	Этикет и протокол делового общения	зачет	3	3
ПК-9	Социология управления	экзамен	3	3
ПК-9	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	зачет с оценкой	3	3
ПК-9	Современная пресс-служба	зачет	5	4
ПК-9	Реклама и связи с общественностью в государственных структурах			
ПК-9	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	5	4
ПК-10	Введение в специальность	зачет	1	1
ПК-10	Этикет и протокол делового общения	зачет	3	2
ПК-10	Государственная и муниципальная служба	экзамен	3	2
ПК-10	Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	зачет с оценкой	3	2
ПК-10	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	5	3

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе изучения дисциплины, описание шкал оценивания

2.1 Текущий контроль

ДОКЛАД

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Показатели и критерии оценивания доклада, сообщения

№ п/п	Показатели оценки	Критерии оценивания
1	Структура (количество слайдов соответствует содержанию и продолжительности выступления, например: для 7-минутного выступления рекомендуется использовать не более 10 слайдов, включая титульный слайд и слайд с выводами)	Каждый из предложенных показателей оценивается по критерию « выполнен - частично выполнен - не выполнен », что соответствует следующему распределению баллов « 2 балла - 1 балл - 0 баллов »
2	Наглядность (иллюстрации хорошего качества, с четким изображением, текст легко читается, например: используются средства наглядности информации в виде таблиц, схем, графиков и т. д.)	
3	Дизайн и настройка (оформление слайдов соответствует теме, не препятствует восприятию содержания, для всех слайдов презентации используется один и тот же шаблон оформления)	
4	Содержание (презентация отражает основные этапы исследования – проблему, цель, гипотезу, ход выполнения работы, выводы, т.е. содержит полную, понятную информацию по теме доклада при наличии орфографической и пунктуационной грамотности)	

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

5	Требования к выступлению (выступающий свободно владеет содержанием, ясно и грамотно излагает материал, выступающий свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории, выступающий точно укладывается в рамки регламента).	
---	---	--

Шкала оценивания доклада

Зависимость баллов и уровня сформированности компетенции на данном этапе изучения дисциплины за доклад представлены в следующей таблице:

Баллы в БРС Университета	10-9	8-7	6-5	Менее 5
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

ТВОРЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Показатели и критерии оценивания творческих заданий

№ п/п	Показатели оценки	Критерии оценки
Базовая система знаний		
1	степень понимания студентом учебного материала	Каждый из предложенных показателей оценивается по критерию «выполнен - не выполнен» , что соответствует следующему распределению баллов «1 балл - 0 баллов»
2	теоретическая обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результате	
3	научность подхода к решению задания	
4	владение терминологией	
Творческая часть		
1	оригинальность замысла	Каждый из предложенных показателей оценивается по критерию «выполнен - выполнен частично - не выполнен» , что соответствует следующему распределению баллов «2 балла - 1 балл - 0 баллов»
2	уровень новизны: комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы /преобразование известных способов при решении новой проблемы/новая идея	
3	характер представления результатов (наглядность, оформление и др.).	

Шкала оценивания творческого задания

Зависимость баллов и уровня сформированности компетенции на данном этапе изучения дисциплины за творческое задание представлены в следующей таблице:

Баллы в БРС Университета	10-9	8-7	6-5	Менее 5
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная письменная аналитическая работа студента, которая способствует закреплению и систематизации знаний по одной или нескольким темам дисциплины. Цель контрольной работы – получить специальные знания и продемонстрировать навыки их практического применения.

Контрольная работа оценивается по следующим показателям:

1. Выполнение работы в полном объеме и без ошибок;

2. Зрелая, творческая, полностью самостоятельная работа;
3. Выполнение работы в соответствии с требованиями к оформлению.

Критерии оценивания контрольной работы

Полное, правильное и обоснованное решение; полностью самостоятельная работа; работа выполнена в соответствии с требованиями к оформлению	10 баллов
Решение в целом правильное и обоснованное, но допущены незначительные ошибки либо решение является неполным, допускается незначительная подсказка со стороны преподавателя; работа выполнена в соответствии с требованиями к оформлению	8 баллов
Решение содержит обоснование, ход рассуждений в целом верный, но при этом допущены существенные ошибки, студент продемонстрировал недостаточное умение правильно применять знания, полученные в процессе изучения дисциплины, либо работа выполнена при существенной помощи преподавателя; работа выполнена с некоторыми нарушениями требований к оформлению	6 баллов
Отсутствует решение задачи, либо отсутствует обоснование решения, либо решение содержит обоснование, но допущены грубые ошибки, приведшие к абсолютно неверной квалификации; работа выполнена без учета требований к оформлению	0 баллов

Шкала оценивания контрольной работы

Баллы в БРС Университета	10	8	6	0
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

КЕЙС-ЗАДАЧА

Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Сущность данного метода состоит в том, что учебный материал подается студентам в виде реальных профессиональных проблем (кейсов) конкретного предприятия или характерных для определенного вида профессиональной деятельности. Работая над решением кейса, студент приобретает профессиональные знания, умения, навыки в результате активной творческой работы. Он самостоятельно формулирует цели, находит и собирает различную информацию, анализирует ее, выдвигает гипотезы, ищет варианты решения проблемы, формулирует выводы, обосновывает оптимальное решение ситуации.

Показатели и критерии оценивания кейс-заданий

1	Самостоятельное определение целей, задач и результатов деятельности	Каждый из предложенных показателей оценивается по критерию «выполнен - выполнен частично - не выполнен», что соответствует следующему распределению баллов «4 балла - 2 балл - 0 баллов»
2	Решение правильное, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения, самостоятельно определены риски и трудности при разрешении проблем	
3	Свободное владение методологическими, теоретическими знаниями и профессиональной терминологией	
4	Знание дополнительной литературы при разборе предложенной ситуации, проявление творческих способностей	
5	Хорошие аналитические способности, умение при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами дисциплин (-ны)	

Шкала оценивания кейс-задания

Зависимость баллов и уровня сформированности компетенций на данном этапе изучения дисциплины представлены в следующей таблице:

Баллы в БРС Университета	20	15	10	0
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

2.2 Курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом.

2.3 Промежуточная аттестация в форме зачета

Зачёт – форма проверки знаний обучающихся. При успешном прохождении зачёта в ведомость и зачётную книжку ставится пометка об успешном прохождении испытания по дисциплине или её разделу. В ходе зачёта учитывается уровень знания, умения и владения обучающегося по изучаемой дисциплине.

Показателями и критериями оценивания учебных достижений по дисциплине (выставлении отметки о зачете) являются результаты текущего контроля.

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачётом без оценки

Баллы по дисциплине*	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине*	Незачет			Зачет			
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

*Оценка, полученная студентом за промежуточную аттестацию, выставляется с учетом баллов, полученных за текущий контроль (сумма баллов за зачет и текущий контроль).

2.4 Промежуточная аттестация в форме экзамена

Не предусмотрено учебным планом.

2.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций, сформированных дисциплиной

После выполнения студентом всех видов оценочных средств, указанных в рабочей программе дисциплины, производится оценка уровня сформированности компетенций по дисциплине:

Код компетенции	Уровень сформированности компетенции	Основные признаки освоения компетенций		
		Знать	Уметь	Владеть

38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Региональное управление»
 Программа прикладного бакалавриата
 Рабочая программа дисциплины
 Дисциплина: Б1.В.02 Этикет и протокол делового общения
 Форма обучения: очная, заочная
 Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года
 Обновлено на 2023/2024 учебный год

ОПК-4	Пороговый	<ul style="list-style-type: none"> - о соотношении этикета и морали; - сущность и содержание этикета как социокультурного явления. 	<ul style="list-style-type: none"> - выделять основные принципы и закономерности современного этикета. 	<ul style="list-style-type: none"> - культурой научного профессионального мышления; - навыками общения в соответствии с нормами этикета.
	Высокий	<ul style="list-style-type: none"> - о соотношении этикета и морали; - сущность и содержание этикета как социокультурного явления; - принципы современного этикета. 	<ul style="list-style-type: none"> - выделять основные принципы и закономерности современного этикета; - устанавливать эффективную коммуникацию с целью создания позитивного имиджа. 	<ul style="list-style-type: none"> - культурой научного профессионального мышления; - навыками общения в соответствии с нормами этикета; - нормами вербальной и невербальной коммуникации.
	Повышенный	<ul style="list-style-type: none"> - сущность и особенности делового этикета; - о соотношении этикета и морали; - сущность и содержание этикета как социокультурного явления; - принципы современного этикета. 	<ul style="list-style-type: none"> - выделять основные принципы и закономерности современного этикета; - устанавливать эффективную коммуникацию с целью создания позитивного имиджа; - понимать и оценивать себя и других, стремится к самосовершенствованию и саморазвитию. 	<ul style="list-style-type: none"> - культурой научного профессионального мышления; - навыками общения в соответствии с нормами этикета; - нормами вербальной и невербальной коммуникации; - навыками оптимизации делового общения.
ПК-9	Пороговый	<ul style="list-style-type: none"> - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики. 	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать коммуникационные процессы в организации. 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками деловых коммуникаций.
	Высокий	<ul style="list-style-type: none"> - теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования; - структуру и закономерности функционирования общественных отношений. 	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать коммуникационные процессы в организации; - вырабатывать предложения по повышению их эффективности; - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь. 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками деловых коммуникаций; - навыками разрешения конфликта.
	Повышенный	<ul style="list-style-type: none"> - теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования; - структуру и закономерности функционирования общественных отношений; - правила проведения протокольных мероприятий. 	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации; - анализировать коммуникационные процессы в организации; - вырабатывать предложения по повышению их эффективности; - логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь. 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками деловых коммуникаций; - навыками разрешения конфликта интересов с позиций социальной ответственности; - способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных норм, социальных стандартов.

ПК-10	Пороговый	- способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; - способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы.	- выстраивать служебные отношения в коллективе; - диагностировать этические проблемы.	- навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; - навыками работы с кодексами этического служебного поведения.
	Высокий	- способы поступать в соответствии с этическими требованиями; - способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; - способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы.	- применять основные модели принятия этических управленческих решений; - выстраивать служебные отношения в коллективе; - диагностировать этические проблемы.	- навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; - навыками работы с кодексами этического служебного поведения; - культурой делового общения.
	Повышенный	- профессиональную этику и этикет; - способы поступать в соответствии с этическими требованиями; - способы разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; - способы работы с кодексами этического служебного поведения в системе государственной и муниципальной службы.	- применять принципы служебной этики при карьерном движении и оценке коррупционного поведения служащих; - применять основные модели принятия этических управленческих решений; - выстраивать служебные отношения в коллективе; - диагностировать этические проблемы.	- навыками разрешения конфликтных интересов с позиции социальной ответственности; - навыками работы с кодексами этического служебного поведения; - культурой делового общения; - навыками установления деловых контактов с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета в профессиональной деятельности.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методика формирования оценки по дисциплине. Успеваемость студента оценивается в баллах и состоит из:

- суммы баллов за выполнение заданий текущего контроля (обучающийся может получить в сумме не более 70 баллов);
- баллов за посещаемость (не более 10 баллов);
- баллов за активность на занятиях (занятия в интерактивной форме – п. 6. Формы проведения занятий), выполнение дополнительных заданий и пр. по усмотрению преподавателя, ведущего дисциплину – премиальные баллы (не более 20 баллов).

Полученные итоговые баллы по дисциплине переводятся в оценку по традиционной пятибалльной шкале оценивания и по 100-балльной шкале оценок Европейской системы перевода и накопления баллов (ECTS) в соответствии с таблицами, представленными в п. Таблицами. 1, 2. Оценки в пятибалльной шкале выставляются в ведомости и зачетные книжки, в 100-балльной – в ведомости.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся

в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета (Положение «О текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации и балльно-рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов», Положение «Об оценочных средствах», Положение «О контроле самостоятельности выполнения письменных работ обучающимися университета с использованием системы «Антиплагиат ВУЗ» и др.).

Уровень сформированности компетенции № 1 (№ N) определяется перечнем оценочных средств:

Оценочное средство (в том числе экзамен, зачет с оценкой при наличии)	Уровень сформированности компетенции*			Средний уровень сформированности компетенций по каждому оценочному средству
	Студент №1	...	Студент № N	
.....			
Итоговый уровень:			

* пороговый, высокий или повышенный

Итоговый (общий/средний) уровень рассчитывается как среднее арифметическое с округлением в сторону более высокого уровня.

Далее делается вывод об общем уровне освоения компетенций студентами в ходе изучения дисциплины:

Оценочный лист по дисциплине

ФИО студента	Уровень сформированности компетенций								
	Общекультурные компетенции			Общепрофессиональные компетенции			Компетенции по видам деятельности		
	№ 1	№ N	Уровень сформированности общекультурных компетенций	№ 1	№ N	Уровень сформированности общепрофессиональных компетенций	№ 1	№ N	Уровень сформированности компетенций по виду деятельности № 1
Студент № 1									
Студент № 2									
.....									

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Тематика докладов №1

1. Этикетные правила пользования мобильным телефоном: международная вежливость.
2. Функциональные стили русского литературного языка.
3. Официально-деловой стиль речи: общая характеристика, особенности.
4. Этикет установления контакта в деловом коллективе.
5. Речевой этикет делового разговора.
6. Организация и проведения деловых приемов.
7. Этикетные правила ведения переговоров.

8. Приветствия и представления в деловом общении.
9. Правила хорошего тона в повседневном общении.
10. Деловые подарки и сувениры: этикетные нормы дарения и получения.

Тематика докладов №2

1. Глобальный этический кодекс бизнеса
2. Этикет приветствий, представлений, прощаний.
3. Телефонный разговор: правила и нормы.
4. Деловая переписка.
5. Стиль одежды деловых людей.
6. Бизнес-подарок.
7. Визитная карточка, ее значение в деловом общении.
8. Виды деловых приемов.
9. Протокол делового приема.
10. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.

Тематика творческого задания №1

1. Понятия этикет и протокол делового общения.
2. Культурологические и цивилизационные аспекты делового общения.
3. Корпоративная этика.
4. Этика и бизнес.
5. Виды этикета.
6. Деловое общение как коммуникационный процесс.
7. Менталитет и этикет.
8. Эволюция этикетных отношений.
9. Имидж делового человека.
10. Виды делового общения, их функции.
11. Этикет деловой беседы.
12. Этикет деловых переговоров.
13. Этикет деловой переписки.
14. Этикет служебных отношений.
15. Этикет отношений руководитель-подчиненный.

Тематика докладов №3

1. Человек - существо моральное?
2. Нравственная ситуация в современном мире.
3. Самоподача в процессе общения.
4. Проблема точности восприятия в процессе общения.
5. Способы влияния на партнера в общении.
6. Этические нормы создания имиджевой рекламы.
7. Реклама в целях расширения сбыта продукции: этические принципы и нормы.
8. Международный кодекс рекламной практики.
9. Влияние культурных традиций на профессиональные контакты.
10. Проблемы этики бизнеса в России.

Контрольная работа №1

1. Геральдика
2. Протокол как цивилизованная форма коммуникации между людьми
3. Корпоративные правила и корпоративная культура: мода или жизненная необходимость
4. Протокол как форма проведения мероприятий на высшем уровне
5. Бизнес-этикет. Особенности бизнес-этикета на деловых приемах.
6. Бизнес-этикет как основа репутации компании
7. Церемониал питья чая по-китайски
8. Кофе как часть жизни современного человека
9. Английские чайные традиции.
10. Телефонный этикет.
11. Деловой этикет и деловая одежда.

Кейс-задача №1

1. Выбор места беседы для делового общения.
2. Продемонстрировать виды бесед.
3. Показать основы этикета ведения беседы: риторика, логика, философия, индивидуальная и социальная психология.
4. Сформулировать цели и функции деловой беседы.
5. Представить структура деловой беседы.
6. Показать действия собеседников во время основных фаз деловой беседы.
7. Предварительный анализ, подготовка и планирование, начало, передача информации, аргументация, нейтрализация замечаний собеседника, принятие решения и завершение беседы.
8. Причины, затрудняющие передачу информации (информационные барьеры).
9. Устранение непонимания.
10. Аргументировать убеждение.
11. Продемонстрировать законы аргументации и убеждения.
12. Продемонстрировать закон встраивания.
13. Продемонстрировать закон общности языка мышления.
14. Продемонстрировать закон объективности и доказательности.
15. Продемонстрировать закон диалектичности.
16. Продемонстрировать закон демонстрации равенства и уважения.

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Понятия этикет и протокол делового общения.
2. Культурологические и цивилизационные аспекты делового общения.
3. Корпоративная этика.
4. Этика и бизнес.
5. Виды этикета.
6. Деловое общение как коммуникационный процесс.
7. Функции делового общения: контактная, информационная, координационная, эмотивная, функция понимания, установления отношений, оказания внимания.
8. Уровни делового общения (конвенциональный, деловой, личностный) и их цели.
9. Эволюция этикетных отношений.
10. Имидж делового человека.
11. Виды делового общения, их функции.
12. Этикет деловой беседы.

13. Этикет деловых переговоров.
14. Этикет деловой переписки.
15. Этикет служебных отношений.
16. Этикет отношений руководитель-подчиненный.
17. Этикет проведения делового совещания.
18. Этикет ведения телефонных разговоров.
19. Этикет приема посетителей.
20. Этикет публичного выступления.
21. Культура речи в деловом общении.
22. Созидательное слушание в деловом общении.
23. Протокол делового общения.
24. Виды деловых писем, особенности их оформления.
25. Сервировка стола официальных приемов.
26. Визитные карточки и их роль в деловом общении.
27. Гастрономический этикет.
28. Конфликты и этикет их разрешения
29. Этикет презентаций.
30. Этикет спора.
31. Роль аргументации в переговорах.
32. Этикет ведения дискуссии.
33. Имидж делового человека.
34. Прием подчиненных.
35. Речевой деловой этикет
36. Виды делового общения: устное и письменное, монологическое и диалогическое.
37. Менталитет и этикет.
38. Национальные особенности этикета.
39. Национальные особенности этикета азиатских стран.
40. Национальные особенности этикета европейских стран.
41. Национальные особенности этикета США.
42. Национальные особенности этикета стран Латинской Америки.
43. Национальные особенности этикета Китая.
44. Национальные особенности этикета. Японии.
45. Национальные особенности этикета арабских стран.
46. Этикет делового общения в европейских и азиатских странах.
47. Суть и роль имиджа делового человека в деловом общении. Характеристика компонентов имиджа. Внешний вид делового мужчины. Внешний вид деловой женщины.
48. Формы делового общения.
49. Невербальная речь. Мимика, жесты, поза и их роль в деловом общении. Национальные особенности невербальной речи.
50. Психологические аспекты делового этикета.
51. Этикет общения с группой, его особенности.
52. Этикет взаимоотношений с «трудным собеседником».
53. Учет факторов, влияющих на действенность общения.
54. Этикет различных форм этикетных контактов с зарубежными партнерами.
55. Приемы и этикет застолья.
56. Правила делового общения по телефону.
57. Этикет служебных отношений.

58. Аргументация, спор, дискуссия в деловых переговорах.
59. Этикет деловой переписки.
60. Этикет публичных выступлений
61. Протокол презентации.
62. Этикетные и протокольные аспекты деловых переговоров.
63. Межличностный аспект служебного этикета.
64. Этикет приветствия и представления в деловой культуре разных стран.
65. Этикет приема на работу и увольнения.

Примерные практические задания для подготовки к зачету

Задание 1.

Предложите несколько способов разрешения конфликта при увольнении с работы сотрудника.

Задание 2.

Предложите несколько способов разрешения конфликта при нарушении субординации.

Задание 3.

Предложите несколько комплиментов для улучшения эмоционального состояния на деловых переговорах.

Задание 4.

Предложите несколько способов рассадки гостей для проведения банкета.

Задание 5.

Предложите несколько командообразующих мероприятий для поддержания корпоративной культуры в организации.