

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.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения
Направление подготовки:	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль):	«Документоведение и документационное обеспечение управления»
Уровень высшего образования:	бакалавриат
Программа:	Прикладного бакалавриата
Форма обучения:	заочная
Разработчики:	Кандидат философских наук, доцент Барежев В.А.

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

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
ПК-25	владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки

Планируемые результаты обучения:

Код компетенции	Основные признаки освоения		
	Знать	Уметь	Владеть
ПК-25	возникающие особенности функционирования документооборота в сфере управленческой деятельности	ориентироваться в сложностях организации и оперативном планировании своей деятельности и деятельности фирмы и организации; самостоятельно разрабатывать проекты управленческих документов в соответствии с нормативными требованиями; унифицировать и проектировать формы документов	навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки на высоком уровне

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 46.03.02 Документоведение и архивоведение направленность (профиль) «Документоведение и документационное обеспечение управления».

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

Документоведение, Документная лингвистика, Стилистика и литературное редактирование, Редактирование служебных документов

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

Производственная практика: технологическая практика, Производственная практика: преддипломная практика

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

4. Объем дисциплины

Заочная форма обучения:

Вид учебной работы	Всего часов	Курс
		4
Аудиторные занятия (АЗ):	10	10
В том числе:		
Лекционные занятия (Лек)	6	6
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	4	4
Самостоятельная работа студента (СР)	191	191
В том числе:		
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	191	191
Контроль самостоятельной работы (КСР)	6	6
Контактная работа (КоР)	16	16
Форма промежуточной аттестации		Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	216/6	216/6

* - подготовка к аудиторным занятиям.

5. Содержание дисциплины

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	4	0	0	0	19	0	
2	Сущность и особенности этикета делового общения	4	0	0	0	19	2	
3	Культура делового общения	4	2	0	0	19	2	
4	Этикет ведения деловой беседы	4	0	0	0	19	2	
5	Этикет ведения переговоров	4	0	0	0	19	2	
6	Этикет деловой переписки	4	0	2	0	19	2	
7	Этикет публичных выступлений	4	2	0	0	19	2	
8	Этикет служебных отношений	4	0	2	0	19	2	
9	Деловой протокол	4	0	0	0	19	2	
10	Национальные особенности этикета делового общения.	4	2	0	0	20	2	
		Итого:	6	4	0	191	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	Общение – основа делового общения. Понятие делового общения. Виды и уровни общения. Содержание, цели и средства общения. Перцептивная, интерактивная, коммуникативная стороны обще-	ПК-25	Контрольная работа №1

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

как феномен	ния. 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: -		
Тема 2: Сущность и особенности этикета делового общения	Специфика делового общения. Партнерские отношения. 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: -	ПК-25	Контрольная работа №1
Тема 3: Культура делового общения	Речевая этика в деловом общении. Понятие культуры речи. Коммуникативные качества речи. Виды речи. Вербальная и невербальная речь. Литературный язык и его нормативность. Общеупотребительная 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: - Лабораторная работа: -	ПК-25	Контрольная работа №1
Тема 4: Этикет ведения деловой беседы	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	ПК-25	Контрольная работа №1

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

	приемы воздействия на них. Некорректные приемы. Этикет взаимоотношений с «трудным собеседником». Практические занятия/Самостоятельная работа: - Лабораторная работа: -		
Тема 5: Этикет ведения переговоров	Суть и виды деловых переговоров. Разработка стратегии и тактики ведения переговоров. Низкая эффективность стратегии 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. 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. Практические занятия/Самостоятельная работа: - Лабораторная работа: -	ПК-25	Коллоквиум №1
Тема 6: Этикет деловой переписки	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. Практические занятия/Самостоятельная работа: Этикет деловой переписки Лабораторная работа: -	ПК-25	Коллоквиум №1
Тема 7: Этикет публичных выступлений	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. Практические занятия/Самостоятельная работа: - Лабораторная работа: -	ПК-25	Коллоквиум №2

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Тема 8: Этикет служебных отношений	Отношения руководитель – подчиненный. Нравственные 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: -	ПК-25	Коллоквиум №2
Тема 9: Деловой протокол	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. Протокольная организация деловых контактов. Практические занятия/Самостоятельная работа: - Лабораторная работа: -	ПК-25	Деловая/ ролевая игра №1
Тема 10: Национальные особенности этикета делового общения	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 Соединенных Штатах Америки. Этикет делового общения в Латинской Америке. Этикет делового общения в Китае, Японии, Корее. Этикет делового общения в арабских странах. Этикет де-	ПК-25	Деловая/ ролевая игра №2

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

	лового общения в России. Национальные особенности в сфере бизнеса Практические занятия/Самостоятельная работа: - 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.

Заочная форма обучения:

№ п/п	Наименование темы/ лекционного (практического) занятия	Тип занятия	Кол-во часов	Форма проведения занятий
1	Этикет деловой переписки: официальная переписка между государственными организациями различных стран	Пр	2	Ролевая игра
2	Этикет служебных отношений: этикет приема на работу и увольнения	Пр	2	Семинар-исследование

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. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для ву-

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

зов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 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: arhiv.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](https://www.e-executive.ru/) [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <https://www.e-executive.ru/>. - Текст: электронный
12. [PsyJournals.ru](http://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](https://psylist.net/) [Электронный ресурс] : психологический образовательный сайт. -URL: <https://psylist.net/>

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

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 устройства), 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 образовательной программы

Заочная форма обучения:

Код компетенции	Название дисциплины	Форма промежуточной аттестации	Семестр/курс	Этап формирования компетенции
ПК-25	Документоведение	зачет	1	1
ПК-25	Документоведение	экзамен	1	1
ПК-25	Документная лингвистика	экзамен	3	2
ПК-25	Стилистика и литературное редактирование	экзамен	3	2
ПК-25	Редактирование служебных документов	экзамен	4	3
ПК-25	Психология делового общения	экзамен	4	3
ПК-25	Этикет и протокол делового общения	экзамен	4	3

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

ПК-25	Производственная практика: технологическая практика	зачет с оценкой	5	4
ПК-25	Производственная практика: преддипломная практика	зачет с оценкой	5	4

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

2.1 Текущий контроль

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 и шкала оценивания контрольной работы

Полное, правильное и обоснованное решение; полностью самостоятельная работа; работа выполнена в соответствии с требованиями к оформлению	5 (отлично)	Повышенный уровень сформированности компетенций
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	4 (хорошо)	Высокий уровень сформированности компетенций
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	3 (удовлетворительно)	Пороговый уровень сформированности компетенций
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	2 (неудовлетворительно)	Компетенции не сформированы

КОЛЛОКВИУМ

Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.

Коллоквиум оценивается по следующим показателям:

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала;
2. Полные, последовательные, грамотные и логически излагаемые ответы при видоизменении задания;
3. Владение разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ;
4. Владение профессиональной терминологией;
5. Полный конспект лекционных материалов.

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Критерии оценивания коллоквиума

Студент полностью раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя терминологию и символику; продемонстрировал сформированность и устойчивость полученных знаний. Возможны одна-две неточности при ответе на дополнительные вопросы, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.	20 баллов
Ответ студента имеет один из недостатков: в изложении вопроса допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, не исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении дополнительных вопросов, легко исправленные по замечанию преподавателя.	15 баллов
Студент неполно раскрыл содержание вопроса, но показал общее понимание материала и продемонстрировал умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала; имеет затруднения или допустил ошибки в определении понятий, использовании терминологии и исправил их после нескольких наводящих вопросов преподавателя.	10 баллов
Студент обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала по дисциплине или не смог ответить ни на один из дополнительных вопросов по изучаемому материалу.	0 баллов

Шкала оценивания коллоквиума

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

ДЕЛОВАЯ/РОЛЕВАЯ ИГРА

Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Показатели и критерии оценивания участия в деловой/ролевой игре

1	Активное участие в работе группы	Каждый из предложенных показателей оценивается по критерию « выполнен - не выполнен », что соответствует следующему распределению баллов «1 балла - 0 баллов»
2	Умение использовать при выработке решений рекомендуемых (обязательных, если игра на освоение определенного учебного материал) приемов, методов	
3	Предложение собственных вариантов решения проблемы	
4	Наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности с учетом ограничений и рациональности принятого решения	
5	Самостоятельный анализ фактов, событий и явлений в их взаимосвязи и диалектическом развитии	
6	Умение быстро принимать решения с учетом экспертизы решений других групп	
7	Умение аргументировать и отстаивать свое мнение при защите решений и согласованность решения внутри группы	
8	Соблюдение правил делового этикета	
9	Умение использовать различные информационные источники (научную литературу, справочные материал, нормативные документы)	
10	Характер представления результатов (наглядность, оформление, донесение до слушателей и др.)	

Шкала оценивания участия в деловой/ролевой игре

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

2.2 Курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

2.3 Промежуточная аттестация в форме зачета

Не предусмотрено учебным планом

2.4 Промежуточная аттестация в форме экзамена

Экзамен проводится в устной или письменной форме. Процедура проведения экзамена изложена в «Положении о текущем контроле успеваемости, промежуточной аттестации и балльно-рейтинговой системе оценки учебных достижений студентов».

Экзамен, проводимый в устной форме, оценивается по следующим показателям:

1. Знание программного материала (теоретические вопросы/ ситуационные задачи);
2. Владение терминологией;
3. Представление о междисциплинарных связях;
4. Умение анализировать;
5. Последовательное и логичное изложение материала, стиль, грамотность;
6. Ответы на дополнительные вопросы экзаменатора (решение задач повышенной сложности).

Критерии оценивания экзамена, проводимого в устной форме

Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме рабочей программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; Свободно владеет терминологией в рамках дисциплины; Имеет представление о междисциплинарных связях; Умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи; Самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы экзаменационного билета; Четко формулирует ответы на дополнительные вопросы или решает задачи повышенной сложности.	30 баллов
Студент владеет знаниями и умениями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); Владеет терминологией в рамках дисциплины; Имеет представление о междисциплинарных связях; Не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; Самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы билета; Умеет решать средней сложности задачи или не отвечает на вопросы повышенной сложности	24 балла
Студент владеет обязательным объемом знаний по дисциплине; Путается в терминологии в рамках дисциплины; Не умеет анализировать; Проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; В процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов; Способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом знаний	18 баллов
Студент не освоил обязательного минимума знаний дисциплины, не способен ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.	0

Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом

Баллы в БРС Университета	30	24	18	0
Уровень сформированности компетенции	Повышенный	Высокий	Пороговый	Не сформированы

Баллы по дисциплине*	60 и менее	61-73	74-90	91-100			
Итоговая оценка по дисциплине*	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично			
Баллы в международной шкале ECTS с буквен-	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

ным обозначением уровня							
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 экзамен и текущий контроль).

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
ПК-25	Пороговый	характеристики и состава различных систем документации; правил составления и требования к оформлению документов;	формулировать цели, требующих сбора, анализа и обработки управленческой информации;	знаниями нормативных требований в области документационного обеспечения управления;
	Высокий	специфику целевой аудитории; иметь представление об основных нормативных актах, регулирующих отношения,	составлять документы на любом носителе в зависимости от назначения, содержания и вида документа;	навыками использования правил подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.
	Повышенный	возникающие особенности функционирования документооборота в сфере управленческой деятельности	ориентироваться в сложностях организации и оперативном планировании своей деятельности и деятельности фирмы и организации; самостоятельно разрабатывать проекты управленческих документов в соответствии с нормативными требованиями; унифицировать и проектировать формы документов	навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки на высоком уровне

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);

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

- 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.

Контрольная работа №1

1. Этикет как социокультурный феномен.
2. Функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер.
3. Этикет как социальный регулятор.
4. Этикетные правила приветствия.
5. Сравнительная характеристика видов этикета.
6. Мораль, этика и нравственность.
7. Этика и мировоззрение человека.
8. Нравы и нравственность.
9. Понятие и виды моральных ценностей.
10. Этические нормы и этические ценности.
11. Субъективная и объективная мораль.
12. Профессиональная этика и профессиональные этикет.
13. Особенности делового этикета.
14. История европейского этикета.
15. Одежда и аксессуары деловой женщины.
16. Одежда и аксессуары делового мужчины.
17. Формы приветствия у разных народов.
18. Невербальные проявления этикета знакомства и представления.
19. Национальные особенности приветствия, прощания и представления.
20. Визитная карточка и ее представительские функции.
21. История этикета в России.
22. Социокультурный характер этикета.
23. Этикет как коммуникация.
24. Этикет в государствах древнего мира.
25. Этикетные нормы и формы прощания.

Коллоквиум №1

1. Суть и виды деловых переговоров;
2. Формирование делегации;
3. Завершение переговоров;
4. Конфиденциальные ситуации в переговорах;
5. Стратегия и этикет поведения в конфликтной ситуации;
6. Последствия конфликтов в деловых переговорах для организации;
7. Официальная переписка между государственными организациями различных стран;
8. Основные правила этикета деловой переписки.

Коллоквиум №2

1. Способы повышения эффективности воздействия на аудиторию;
2. Оценка аудитории и условий встречи;
3. Этикет проведения делового совещания;
4. Деловые дискуссии и методы их ведения;
5. Правила телефонных переговоров.

Деловая/ролевая игра №1

Учет национальных особенностей в этикете и протоколе делового общения:

1. Приемы;
2. Этикет застолья;
3. Подарки и сувениры.

Деловая/Ролевая игра №2

Этикет делового общения:

1. В США;
2. В Латинской Америке
3. В Китае;
4. В Японии;
5. В Корее;
6. В арабских странах;
7. В России.

Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену

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. 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 экзамену

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.

46.03.02 Документоведение и архивоведение, направленность «Документоведение и документационное обеспечение управления»

Программа прикладного бакалавриата

Рабочая программа дисциплины

Дисциплина: Б1.В.ДВ.03.02 Этикет и протокол делового общения

Форма обучения: заочная

Разработана для приема 2019/2020, 2020/2021 учебного года

Обновлена на 2023/2024 учебный год

Задание 4.

Предложите несколько способов рассадки гостей для проведения банкета.

Задание 5.

Предложите несколько командообразующих мероприятий для поддержания корпоративной культуры в организации.