

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»  
(ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»)**

**Северодонецкий технологический институт  
Кафедра экономики и управления**

УТВЕРЖДАЮ:  
Врио. директора СТИ (филиал)  
ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  
Ю.В. Бородач  
(подпись) « 26 » 2024 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ»**

По направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
Профиль: «Менеджмент организации производства»

**Северодонецк – 2024**

## Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловой этикет и протокол» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент организации производства» – \_\_\_\_ с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Деловой этикет и протокол» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. N 954 22 февраля 2018 г. № 124 (с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г., 27 февраля 2024 г.)

### СОСТАВИТЕЛЬ:

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры Экономики и управления «\_02\_» \_\_\_\_09\_\_ 2024 г., протокол № \_1\_.

Врио заведующего кафедрой  Ю. В. Бородач

Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_20\_\_ г., протокол № \_\_\_\_.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Северодонецкого технологического института (филиала) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Луганский государственный университет имени Владимира Даля» «\_16\_» \_\_\_\_09\_\_ 2024 г., протокол № \_\_\_\_1\_\_\_\_.

Председатель учебно-методической комиссии

СТИ (филиала) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  Ю.В. Бородач

## **Структура и содержание дисциплины**

### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

Цель изучения дисциплины «Деловой этикет и протокол» – формирование у студентов понимания необходимости знаний в области делового этикета и протокола, как показателя уровня компетентности специалиста управленческой деятельности; изучение норм и правил современного делового общения; развитие умений и навыков их применения в своей будущей профессиональной деятельности.

Задачами данного курса является получение студентами:

знаний основ организации эффективного делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний, ведения деловой переписки;

знаний требований протокола к процессам организации и проведения различных мероприятий;

знаний рациональных методов и средств осуществления деловых коммуникаций;

практических навыков выстраивания эффективных деловых коммуникаций.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП ВО. Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Дисциплина «Деловой этикет и протокол» относится к части учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент организаций», формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение курса «Деловой этикет и протокол» базируется на знаниях, умениях и навыках, сформированных у студентов в процессе преподавания общенаучных, экономических и управленческих дисциплин. Особое значение для усвоения курса имеют выработанные у студента способности к историческому взгляду на действительность, самостоятельному усвоению оригинального материала на основе систематизированного знания и личного опыта. В этой связи следует подчеркнуть значимость изучения таких дисциплин как «История России», «Русский язык и культура речи в сфере профессиональной коммуникации», «Экономическая теория», «История экономических учений».

Изучение дисциплины «Деловой этикет и протокол» позволяет обучаемым подготовиться к будущей профессиональной деятельности, овладеть практическими и теоретическими знаниями, необходимыми как при прохождении всех видов практики, так и при дальнейшей самостоятельной работе по профилю.

### 3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК- 5. Способен применять методы административного воздействия, составлять организационно распорядительные документы и выстраивать систему коммуникации для эффективного функционирования организации	ПК-5.3. Знает сущность и содержание документационного обеспечения управленческой деятельности, основные виды управленческой документации, технологические особенности учредительных и организационно распорядительных документов, соблюдает правила, нормы, основные принципы делового общения, выстраивает систему коммуникации в организации.	<p><b>знать:</b> основы организации эффективного делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний, ведения деловой переписки;</p> <p><b>уметь:</b> применять рациональные методы и средства осуществления деловых коммуникаций;</p> <p><b>владеть:</b> навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций;</p>

### 4. Структура и содержание дисциплины

#### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
<b>Объем учебной дисциплины (всего)</b>	<b>108</b> (3 зач. ед)	<b>108</b> (3 зач. ед)	-
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка дисциплины (всего)</b>	<b>108</b>	<b>76</b>	-
<b>в том числе:</b>			
Лекции	36	22	-
Семинарские занятия	-	-	
Практические занятия	36	22	
Лабораторные работы	-	-	
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчётно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.)	-		
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>36</b>	<b>64</b>	-
Форма аттестации	Зачёт	Зачёт	-

## **4.2. Содержание разделов дисциплины**

**Тема 1. Сущность этики, делового протокола, их функции в управленческой деятельности.** Основные категории этики: «мораль», «нравственность», «нравственное сознание» и их сущность. Основы этики деловых отношений. Сущность и содержание дипломатического протокола. Сущность и содержание делового протокола.

**Тема 2. Этика в рыночной экономике.** Этика бизнеса; международные этические принципы ведения бизнеса. Ответственность за бизнес-процесс со стороны владельцев предприятий и наемных рабочих. Корпоративная этика. Хартия корпоративной и деловой этики. Деловая российская этика.

**Тема 3. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами.** Сущность делового протокола и этикета. Основные виды этикета, их сущность и различия. Протокольные вопросы приема иностранных делегаций. Программы нахождения иностранной делегации в стране. Порядок встречи иностранной делегации, приветствия и представления, обращение между людьми, рассадка по автомобилям. Протокольные вопросы ведения переговоров. Основные стадии процесса переговоров. Разговор по телефону с официальными лицами.

**Тема 4. Речевой этикет.** Основы риторики как искусства красноречия. Принципы речевого воздействия. Набор коммуникационных эффектов. Подготовка и проведение деловой беседы. Виды деловых бесед. Функции деловой беседы. Организация публичного выступления. Культура деловой дискуссии; типы и разновидности вопросов дискуссии. Критика и принципы ее восприятия; виды и типы критики.

**Тема 5. Эффективные коммуникации.** Сущность и виды коммуникаций. Классификация основных факторов, оказывающих влияние на эффективность коммуникации. Вербальные коммуникации. Невербальные коммуникации. Способы обеспечения коммуникации. Кинесические особенности невербального общения. Такесические средства общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения. Ключ к закрытой личности. Типы «трудных» руководителей. Общение с «трудным руководителем».

**Тема 6. Особенности деловых отношений в разных культурах.** Особенности деловой этики в разных странах мира. Особенности американского стиля деловых отношений. Европейская этика бизнеса (на примере Великобритании, Франции). Азиатская этика деловых отношений (на примере Китая, Японии, арабских стран).

**Тема 7. Протокол и этикет на рабочем месте.** Этикет и имидж делового человека: виды этикета; принципы делового этикета. Этикет приветствий и представлений. Основные требования к внешнему облику делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины. Слагаемые положительного имиджа.

**Тема 8. Этикет деловых отношений.** Поведение в общественных местах: повседневный этикет. Поведение в общественном транспорте, на улице. Виды деловых приемов. Подготовка и проведение деловых приемов. Этикет

международных деловых приемов. Порядок приветствия и представления деловых партнеров. Искусство комплимента. Правила вручения подарков.

**Тема 9. Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов.** Разработка плана переговоров. Выбор стратегии деловых переговоров. Тактика переговоров. Приемы, применяемые на деловых переговорах, и методы противодействия им. Национальные особенности стиля переговоров.

#### 4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Сущность этики, делового протокола, их функции в управленческой деятельности	4	2	-
2	Этика в рыночной экономике	4	2	-
3	Организация деловых контактов с зарубежными партнерами	4	2	-
4	Речевой этикет	4	2	-
5	Эффективные коммуникации	4	4	-
6	Особенности деловых отношений в разных культурах	4	2	-
7	Протокол и этикет на рабочем месте	4	2	-
8	Этикет деловых отношений	4	2	-
9	Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов	4	4	-
<b>Итого:</b>		<b>36</b>	<b>22</b>	<b>-</b>

#### 4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
1	Сущность этики, делового протокола, их функции в управленческой деятельности	4	2	-
2	Этика в рыночной экономике	4	2	-
3	Организация деловых контактов с зарубежными партнерами	4	2	-
4	Речевой этикет	4	2	-
5	Эффективные коммуникации	4	4	-
6	Особенности деловых отношений в разных культурах	4	2	-
7	Протокол и этикет на рабочем месте	4	2	-
8	Этикет деловых отношений	4	2	-
9	Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов	4	4	-
<b>Итого:</b>		<b>36</b>	<b>22</b>	<b>-</b>

#### 4.5. Лабораторные занятия - не предусмотрены

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

Основными целями самостоятельной работы студентов является получение дополнительных знаний при самостоятельном прорабатывании отдельных разделов дисциплины и подготовка к практическим (семинарским) занятиям.

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Сущность этики, делового протокола, их функции в управленческой деятельности. Сущность и содержание делового протокола.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	4	7	-
2	Этика в рыночной экономике	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	4	7	-
3	Организация деловых контактов с зарубежными партнёрами	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	4	7	-
4	Речевой этикет	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	4	7	-
5	Эффективные коммуникации	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	4	7	-
6	Особенности деловых отношений в разных культурах	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному	4	7	-

		контролю знаний и умений			
7	Протокол и этикет на рабочем месте	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	4	7	-
8	Этикет деловых отношений	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	4	7	-
9	Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	4	8	-
<b>Итого:</b>			36	64	-

**4.7. Курсовые работы / проекты по дисциплине «Деловой этикет и протокол» не предполагаются учебным планом.**

## **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины ведётся с применением следующих видов образовательных технологий:

- традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

- технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

- технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

- технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают



возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счёт объединения занятий в тематические блоки;

- технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

- технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

- технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путём конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

## **6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:**

### **а) основная литература**

1. Канке, В. А. Современная этика : учебник / В.А. Канке. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 277 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/975126. - ISBN 978-5-16-018852-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2064436>

2. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений : учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; под ред. А.Я. Кибанова. - 2-е изд., перераб. - Москва : ИНФРА-М, 2023. - 383 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006723-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1915727>

3. Семенов, А. К. Этика менеджмента : учебное пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. - 9-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2022. - 270 с. - ISBN 978-5-394-04787-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2086378>

4. Этика деловых отношений : учебник / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 161 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1876531. - ISBN 978-5-16-017800-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1876531>

#### **б) дополнительная литература:**

1. Агаева, А. Ш. Деловая культура и психология общения : учебное пособие / А. Ш. Агаева, Ш. А. Идрисов. - 2-е изд. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2023. - 232 с. - ISBN 978-5-9729-1528-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2093409>
2. Ежова, О. Н. Профессиональная этика и служебный этикет : практикум / О. Н. Ежова. - Самара : Самарский юридический институт ФСИН России, 2020. - 80 с. - ISBN 978-5-91612-303-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1319738>
3. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 168 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2107433>
4. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 348 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-018532-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2008759>
5. Кузнецов, И. Н. Современный этикет : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. - 13-е изд. - Москва : Дашков и К, 2023. - 496 с. - ISBN 978-5-394-05229-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2084358>
6. Маслова, Е. Л. Психология и этика менеджмента : учебное пособие / Е. Л. Маслова. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2023. - 238 с. - ISBN 978-5-394-05361-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2083933>
7. Протокол и этикет в дипломатической деятельности зарубежных стран : монография / Е. М. Астахов, К. М. Барский, А. К. Бобров [и др.] ; под ред. А. В. Торкунова, А. Н. Панова. - Москва : Издательство «Аспект Пресс», 2022. - 280 с. - ISBN 978-5-7567-1224-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1897251>
8. Разин, А. В. Этика : учебник / А.В. Разин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 415 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019351-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2110944>

#### **в) методические указания:**

- 1) Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Деловой протокол и этикет» для студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки «Менеджмент организаций» / А.А. Резник. — Луганск : Изд-во ЛГУ им. В. Даля.

#### **г) интернет- ресурсы:**

Министерство образования и науки Российской Федерации — <http://минобрнауки.рф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

#### **информационно-справочные системы:**

Система электронного обучения «Фемида» – Режим доступа: <http://www.femida.raj.ru>

Справочно-правовая система Консультант – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

Справочно-правовая система Гарант – Режим доступа: <http://www.garant.ru>

Справочно-правовая система Кодекс – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru>

Правовой консультант юриста, финансиста, бухгалтера, налогового, директора – Режим доступа: <http://pravcons.ru>

Система «Финансовый директор» – Режим доступа: <http://www.1fd.ru>

#### **перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в т.ч. профессиональные базы данных), необходимых для проведения научных исследований**

Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>

Сайт делового еженедельника «Компания» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://ko.ru/>.

Сайт журнала «Генеральный директор» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.gd.ru/>.

Сайт журнала «Менеджмент в России и за рубежом» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.mevriz.ru/>.

Сайт журнала «Новый менеджмент» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.new-management.info/>.

Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.uptr.ru/>.

Сайт журнала «Проблемы экономики и менеджмента» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://icnp.ru/problemu-economiki-i-menedzhmenta>.

Сайт журнала «Профессия директор» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.prof-director.ru/>.

Сайт журнала «Российский журнал менеджмента» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.rjm.ru/>.

Сайт журнала «Управление компанией» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.zhuk.net/>.

## **Электронные библиотечные системы и ресурсы**

Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ) – <http://el.fa.ru/>

Электронно-библиотечная система BOOK.RU – <http://www.book.ru3>.

Электронно-библиотечная система – Znanium <http://www.znanium.com>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

## **Информационный ресурс библиотеки образовательной организации**

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

## **7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины**

Освоение дисциплины «Деловой этикет и протокол» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

<b>Функциональное назначение</b>	<b>Бесплатное программное обеспечение</b>	<b>Ссылки</b>
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Деловой этикет и протокол»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	<b>ПК- 5. Способен применять методы административного воздействия, составлять организационно распорядительные документы и выстраивать систему коммуникации для эффективного функционирования организации</b>	<b>Пороговый</b>	<b>знать:</b> основы организации эффективного делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний, ведения деловой переписки;
Основной		<b>Базовый</b>	<b>уметь:</b> применять рациональные методы и средства осуществления деловых коммуникаций;
Заключительный		<b>Высокий</b>	<b>владеть:</b> навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	<b>ПК-5</b>	Способен применять методы административного воздействия, составлять организационно распорядительные документы и выстраивать систему коммуникации для эффективного функционирования организации	ПК-5.3. Знает сущность и содержание документационного обеспечения управленческой деятельности, основные виды управленческой документации, технологические особенности учредительных и организационно распорядительных документов, соблюдает правила, нормы, основные принципы делового общения, выстраивает систему коммуникации в организации	<p><b>Тема 1.</b> <i>Сущность этики, делового протокола, их функции в управленческой деятельности.</i></p> <p><b>Тема 2.</b> <i>Этика в рыночной экономике.</i></p> <p><b>Тема 3.</b> <i>Организация деловых контактов с зарубежными партнёрами.</i></p> <p><b>Тема 4.</b> <i>Речевой этикет.</i></p> <p><b>Тема 5.</b> <i>Эффективные коммуникации.</i></p> <p><b>Тема 6.</b> <i>Особенности деловых отношений в разных культурах.</i></p> <p><b>Тема 7.</b> <i>Протокол и этикет на рабочем месте.</i></p> <p><b>Тема 8.</b> <i>Этикет деловых отношений.</i></p> <p><b>Тема 9.</b> <i>Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов.</i></p>	1

## Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочных средства
1.	<b>ПК-5. Способен</b> применять методы административного воздействия, составлять организационно распорядительные документы и выстраивать систему коммуникации для эффективного функционирования организации	<b>ПК-5.4.</b> Знает сущность и содержание документационного обеспечения управленческой деятельности, основные виды управленческой документации, технологические особенности учредительных и организационно распорядительных документов, соблюдает правила, нормы, основные принципы делового общения, выстраивает систему коммуникации в организации	<b>знать:</b> основы организации эффективного делового общения, публичных выступлений, проведения переговоров и совещаний, ведения деловой переписки;  <b>уметь:</b> применять рациональные методы и средства осуществления деловых коммуникаций;  <b>владеть:</b> навыками выстраивания эффективных деловых коммуникаций	<b>Тема 1.</b> <i>Сущность этики, делового протокола, их функции в управленческой деятельности.</i> <b>Тема 2.</b> <i>Этика в рыночной экономике.</i> <b>Тема 3.</b> <i>Организация деловых контактов с зарубежными партнёрами.</i> <b>Тема 4.</b> <i>Речевой этикет.</i> <b>Тема 5.</b> <i>Эффективные коммуникации.</i> <b>Тема 6.</b> <i>Особенности деловых отношений в разных культурах.</i> <b>Тема 7.</b> <i>Протокол и этикет на рабочем месте.</i> <b>Тема 8.</b> <i>Этикет деловых отношений.</i> <b>Тема 9.</b> <i>Деловые переговоры: организация, ведение, оценка результатов.</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

### 1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- в) менеджмента;
- г) логики;
- д) всех выше перечисленных дисциплин.

2. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса;
- д) грамотность.

3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) выражение лица;
- д) все перечисленные.

4. В процессе общения за восприятием сообщения партнёром следует ...

- а) оценка сообщения;
- б) интерпретация сообщения;
- в) обратная связь;
- г) выделение и понимание смысловой части;
- д) передача сообщения.

5. Ключевая фаза общения – это ....

- а) восприятие;
- б) выбор канала передачи сообщения;
- в) прогноз имеющейся у собеседника картины мира и стремление в максимальной степени приблизить к ней наше сообщение;
- г) выбор слов и грамматики;
- д) обратная связь.

6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнёра;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) внимательно наблюдать за собеседником;
- д) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

7. Невербальные компоненты общения наиболее значимы ....

- а) в первые минуты знакомства;
- б) в процессе обмена информацией;
- в) при аргументировании;
- г) в процессе спора;
- д) в завершении общения.

8. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:



- а) за «Т» – образным столом;
- б) за круглым столом;
- в) за квадратным столом;
- г) за журнальным столиком;
- д) этот психологический аспект не учитывается.

9. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемнёнными стёклами;
- б) располагающий взгляд;
- в) доброжелательная улыбка;
- г) строгий деловой костюм;
- д) готовность вести записи.

10. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

- а) он собирается с мыслями;
- б) он нервничает;
- в) разговор его мало интересует;
- г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- д) в зависимости от ситуации, возможен любой из приведённых вариантов.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

## 2. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

### Задание 1.

Оформите в табличной форме основные определения по разделам речевого этикета.

Запишите основные определения по разделам речевого этикета в табличной форме (графы 1 и 2). В графе 3 «Практические рекомендации по речевому этикету» подготовьте краткое реферативное изложение принципов,

правил, норм и рекомендаций, которые Вы будете применять в своей практической работе. Объем практического задания должен составлять 1-2 страницы формата А4.

Разделы речевого этикета	Содержание основных понятий	Практические рекомендации по речевому этикету
1	2	3
Основы риторики как искусства красноречия	Риторика – Принципы речевого этикета – Инструменты риторики -	
Подготовка и проведение деловой беседы	Деловая беседа – Этапы деловой беседы – Роли поведения и тактика беседы -	
Организация публичного выступления	Подготовка выступления – Предварительный анализ выступления – Схема подготовки к выступлению – Структура выступления – Технология публичного выступления -	
Культура деловой дискуссии	Деловая дискуссия – Принципы проведения дискуссии – Типы и разновидности вопросов -	
Критика и принципы ее восприятия	Сущность критики – Основные типы критики – Советы критикующему – Самокритика -	

## Задание 2.

Для каждой приведённой ситуации:

- 1) выберите, когда имеет смысл использовать нейтральные реплики, показывающие собеседнику, что вы его внимательно слушаете, а когда прибегать к активному слушанию;
- 2) какие фразы, по вашему мнению, были бы здесь уместны?

Ситуация	Нейтральные реплики или активное слушание	Что можно сказать
Собеседник горит желанием высказать свою точку зрения		
Вы хотели бы проверить точность своего понимания		
Собеседник хочет выговориться по поводу накопившихся переживаний		
Вам непонятны некоторые высказывания		
Вы обсуждаете спорный вопрос		
Собеседнику трудно облечь в слова то, что его волнует		
Собеседник слишком болтлив и		

бесцеремонен		
Собеседник равнодушен к обсуждаемому вопросу		
Человек застенчив и не уверен		
Вы хотите узнать как можно больше о человеке		

Методические рекомендации:

*На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения (в зависимости от конкретной постановки вопроса).*

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
«разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

### 3. Практическое (прикладное) задание (заключительный уровень)

#### Задание 1.

Составление объявления об имеющейся вакансии

Исходные данные и постановка задачи. Агентству по подбору персонала требуется ассистент специалиста по подбору персонала. Необходимо составить объявление об имеющейся вакансии.

**Методические указания.** В объявлении необходимо указать вакантную должность, дать краткую характеристику организации, изложить обязанности, требования (обязательные и желательные), условия труда для данной должности. Указать телефон, факс для передачи резюме.

#### Задание 2.

### «Подготовка приёма»

Разработайте план мероприятий по подготовке дипломатического приёма и представьте его в табличной форме. Дайте на проверку преподавателю.

Мероприятия	Объем	Сроки	Затраты	Ответственный

### Задание 3.

#### Деловое совещание

В диагностике состояния в вашей организации нужно выявить проблемы и недостатки по элементам деловых совещаний.

Заполнить прилагаемую таблицу.

В третьей графе нужно дать научно-практические рекомендации для эффективного проведения совещаний в Вашей организации. Объем практического задания должен составлять 1-2 страницы формата А4.

Элементы деловых совещаний	Диагностика состояния в Вашей организации (проблемы, недостатки)	Что Вы рекомендуете для эффективного проведения совещаний
1. Подготовка делового совещания: - программа, виды совещаний, состав участников, оповещение; - типовые этапы подготовки		
2. Проведение делового совещания: - регламент совещания; - блок-схема проведения; - функции председателя; - результаты совещания		
3. Контроль исполнения решений совещания: - этапы разработки управленческого решения; - упрощенная модель принятия решений; - модель процесса контроля решений		

#### Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)

4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

#### **4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачёт)**

1. Что изучает предмет деловой протокол и этикет?
2. Дайте характеристику принципиальным положениям современного делового общения.
3. Понятие этикета и его основные функции.
4. Основные принципы делового этикета и их применение в профессиональной деятельности.
5. Социальная роль этикета.
6. Сущность определений: этикет, протокол.
7. Особенности делового протокола и обязанности протокольной службы.
8. Этикет как эффективная форма деловой коммуникации.
9. Основные формы деловой коммуникации. Этикет в деловой коммуникации.
10. Правила речевого этикета.
11. Правила письменного этикета.
12. Визитная карточка: история, современное ее значение в этикете делового общения.
13. Этикет в служебной переписке.
14. Этикет как инструмент деловой коммуникации.
15. Культурно-национальные особенности этикета разных стран.
16. Основные характеристики правильной речи и манер делового общения менеджера.
17. Основные правила этикета, принятые в международном общении.
18. Особенности делового общения в разных странах.
19. Правила поведения в общественных местах.
20. Международные, чаще всего встречаемые, ошибки делового общения.
21. Протокольные мероприятия при приёме иностранной делегации.
22. Правила приветствий и представлений. Порядок представления на официальных мероприятиях.
23. Основные понятия о правильной одежде делового человека и ее отличие от повседневной.
24. Форма одежды на официальных мероприятиях.
25. Приём делегаций. Составление программы пребывания.
26. Протокольный визит вежливости.
27. Протокольные аспекты ведения переговоров.
28. Рассадка за столом переговоров.

29. Национальные особенности ведения переговоров.
30. Виды и формы деловой корреспонденции.
31. Общие требования, предъявляемые к деловой переписке.
32. Особенности делового письма.
33. Телефонный этикет. Ошибки при общении с клиентами по телефону.
34. Руководитель и подчинённый. Особенности делового общения.
35. Международная практика организации деловых приёмов.
36. Проведение конференций и выставок.
37. Основные правила подготовки и проведения авторских выступлений.
38. Этика деловых отношений.
39. Правила знакомства, приветствия и прощания.
40. Взаимосвязь этикета, речи и знаков внешнего облика в деловом общении.
41. Основы dress-code в деловой среде.
42. Имидж и стиль в деловом общении.

**Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации  
«зачёт»**

Характеристика знания предмета и ответов	Шкала оценивания
Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

## **Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК). В случае необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося), а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учётом их индивидуальных психофизических особенностей:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;

- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;

- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников, например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально;

- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной (модулем), за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;

- применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;

- применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительность сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, – не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут;

– продолжительность выступления обучающегося при защите курсовой работы – не более чем на 15 минут.



### Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)