Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Борзов Александр Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.01.2023 16:39:06
Уникальный программный ключ:
455c1bb9c883bfa2e44bcad3e1ef4a33800859e8

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ РЕСТАВРАЦИОННО-СТРОИТЕЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ

Частное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский
реставрационно-строительный институт»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
«Деловой этикет и протокол»,
дисциплина по выбору Блока Б1 – 4 (ДВ.4) (Б1.В.ДВ.04.01)
основной профессиональной образовательной программы высшего образования -
программы бакалавриата по направлению подготовки 51.03.01
КУЛЬТУРОЛОГИЯ
направленность
(профиль) программы бакалавриата –
«Управление в социокультурной сфере»

(*срок получения образования*
по программе бакалавриата – 4 года;
форма обучения - очная)

Санкт-Петербург, 2022

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ А.А. Борзов
«__» _____ 2022 г.
М.П.

Рабочая программа учебной дисциплины **ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ,** компонента Блока Б1 – 4 основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки **51.03.01 КУЛЬТУРОЛОГИЯ** (направленность (профиль) программы бакалавриата - «**Управление в социокультурной сфере**», форма обучения – очная), одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации (протокол от 12.05.22 № 1), утверждённой ректором Частного образовательного учреждения высшего образования «**Санкт-Петербургский реставрационно-строительный институт**» 12.05.2022, разработана с учётом рабочей программы воспитания, календарного плана воспитательной работы образовательной организации на 2022/2023 учебный год, утверждённых ректором образовательной организации 12.05.2022

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована Частным образовательным учреждением высшего образования «**Санкт-Петербургский реставрационно-строительный институт**» при реализации учебной дисциплины **ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ** (контактная работа педагогического работника с обучающимся (бакалавром) при проведении практических/ лабораторных занятий (*при наличии*) по дисциплине), компонента Б1 – 4 (ДВ.4) основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки **51.03.01 КУЛЬТУРОЛОГИЯ** направленность (профиль) программы бакалавриата - «**Управление в социокультурной сфере**», форма обучения – очная), одобренной на заседании Учёного совета образовательной организации (протокол от 12.05.22 № 1), утверждённой ректором Частного образовательного учреждения высшего образования «**Санкт-Петербургский институт искусств и реставрации**» 12.05.2022, в условиях выполнения обучающимися (бакалаврами) определённых видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей основной образовательной программы высшего образования.

1. **Цели и задачи освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины являются:

Дисциплина «Деловой этикет и протокол» нацелена на формирование у обучающихся базовых представлений о нормах и средствах деловой коммуникации для построения эффективной стратегии личного и корпоративного развития.

Важным целеполагающим компонентом изучения дисциплины являются нравственные аспекты социального предпринимательства и социальная ответственность перед обществом и отдельной личностью.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение этических основ делового этикета и формирования современной деловой культуры;
- изучение норм и средств деловых коммуникаций для достижения эффективного общения в деловой среде;
- понимание социокультурной составляющей бизнес-коммуникаций;
- повышение значимости делового этикета как фактора самореализации личности;
- способность осуществлять ответственный выбор и нравственную оценку профессиональной и личностной деятельности в конкретной деловой и социокультурной ситуации;
- освоение необходимых теоретических знаний в области протокола;
- обучение навыкам эффективной коммуникации в различных формах и условиях общения.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения ОПОП
ПК-1 Готов к проектной работе в различных сферах социокультурной деятельности, способен разрабатывать социокультурные проекты с учетом конкретных заданных параметров.	**ПК-1.1.** Знать теорию, практику проектной деятельности, технологии, границы и специфику применения проектного подхода в различных сферах социокультурной деятельности.	**знает** основные правила делового этикета; нормы поведения в разных деловых ситуациях **умеет** использовать теоретические знания в конкретных ситуациях делового общения; моделировать своё поведение при решении сложных задач, возникающих в процессе делового общения; **владеет** методикой понимания специфических поведенческих моделей деятельности человека, основными правилами поведения в коллективе

ПК-1 Готов к проектной работе в различных сферах социокультурной деятельности, способен разрабатывать социокультурные проекты с учетом конкретных заданных параметров.	**ПК-1.2.** Уметь разработать социокультурный проект с учетом конкретных заданных параметров - экономических, правовых, содержательных, социальных, культурных и других заданных параметров	**Знает** протокольно-организационные формулы для установления деловой атмосферы при общении с окружающими людьми; **умеет** разбираться в национальных особенностях делового общения; **владеет** способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; навыками оценки межличностного общения с точки зрения этических норм и правил; навыками применения правил этикета и протокола в деловом общении
ПК-1 Готов к проектной работе в различных сферах социокультурной деятельности, способен разрабатывать социокультурные проекты с учетом конкретных заданных параметров.	**ПК-1.3.** Владеть проектными технологиями в социокультурной сфере	**знает** современные проектные технологии в области делового общения **умеет** создавать проект программы для решения конкретных задач, участвовать в работе, используя соответствующие методы делового этикета; **владеет** навыками проективной деятельности, методами и способами реализации проектов в сфере делового этикета.

ПК-3 Способен собирать, обрабатывать, анализировать, обобщать, систематизировать научную и иную информацию в области гуманитарного и социально-научного знания	**ПК-3.1** Сбор, обработка, анализ, обобщение, систематизация научной информации в области гуманитарного и социально-научного знания	**знает** подходы, концепции, методологии, методы культурологии, других социальных и гуманитарных наук; основные методы изучения делового этикета и специфику их применения. **умеет** определять возможности и границы применения различных социально-научных и гуманитарных теорий и методов работы с информацией; **владеет** понятийным аппаратом современной культурологии, дисциплин социально-научного и гуманитарного цикла
ПК-3 Способен собирать, обрабатывать, анализировать, обобщать, систематизировать научную и иную информацию в области гуманитарного и социально-научного знания	**ПК-3.2** Разработка нормативных, методических, других документов, составление отчетов, создание различных типов текстов и написание программ в области культуры и искусства применение и разработка технологий в социокультурной сфере	**знает** специфику изучения культуры в рамках социально-научного и гуманитарного знания **умеет** организовывать процесс сбора, обработки, систематизации информации в области делового этикета и протокола **владеет навыками** сбора, обработки, анализа, различных областях социально-научного и гуманитарного знания.
ПК-3 Способен собирать, обрабатывать, анализировать, обобщать, систематизировать научную и иную информацию в области	**ПК-3.3.** Владение понятийным аппаратом современной культурологии, дисциплин социально-научного и гуманитарного цикла; навыками сбора, обработки, анализа, синтеза,	**знает** специфику изучения корпоративной культуры в рамках социально-научного и гуманитарного знания **умеет** организовывать процесс сбора, обработки, систематизации информации

гуманитарного и социально-научного знания	систематизации информации в различных областях социально-научного и гуманитарного знания	**владеет навыками** сбора, обработки, анализа, различных областях социально-научного и гуманитарного знания в сфере делового этикета.

3. Указание места дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Деловой этикет и протокол» представляет собой дисциплину, относящуюся к вариативной (дисциплина по выбору) **Блока Б1 – 4 (ДВ.4) (Б1.В.ДВ.04.01)**

№ п/п	Предшествующие дисциплины	Код и наименование индикатора достижения компетенции
	Философия	УК-1, УК-5
	Теория культуры	ОПК-1, УК-1
	Психология профессиональной деятельности	УК-3, УК-6

Философия

Знать историю возникновения и этапы развития философии, ее основные исторические типы; содержание и особенности зарубежной философской мысли, характер и специфику философского знания России.

Уметь работать над философскими источниками и литературой; правильно ориентироваться в современном широком спектре философских школ и направлений.

Владеть навыком глубокого и самостоятельного анализа актуальных философских проблем современности.

Теория культуры

Знать предметную специфику подходов теории культуры, особенности ее языка, представлять место теории культуры в современном культурологическом знании и практиках исследования культуры.

Уметь критически воспринимать и интерпретировать тексты, представляющие теории и практики изучения культуры.

Владеть навыками анализа понятийного аппарата дисциплины и аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии, формирования философского дискурса в теории культуры.

Психология профессиональной деятельности

Знать основы психологии и педагогики профессиональной деятельности; основы деловой коммуникации и менеджмента; методы самовоспитания и самокоррекции.

Уметь осуществлять самодиагностику профессионально значимых личностных характеристик; анализировать результаты самодиагностики; планировать и осуществлять самовоспитание и самокоррекцию; выполнять антистрессовые программы и упражнения.

Владеть навыками решения нестандартных профессиональных задач; анализа и разрешения конфликтных ситуаций; защиты себя от стрессовых факторов; самосовершенствования в профессиональном и личностном планах.

№ п/п	Последующие дисциплины	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	Социокультурное проектирование	УК-1, УК-2
2	Социология культуры	ОПК-3, УК-4

Требования к основным знаниям, умениям и владениям обучающихся:
знать:
- основные вопросы делового этикета и протокола как науки и сферы деятельности;
- освоить его концептуальный аппарат и прикладные аспекты;
- этические нормы и правила общения;
- принципы и методы деловых коммуникаций;
- сущность и методы организационной культуры;
- основные вербальные и невербальные средства делового общения/основные положения устной и письменной речевой культуры, кинесики, проксемики/
уметь:
- эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей;
- ориентироваться в пространстве культуры и анализировать процессы и явления в контексте решения различных жизненных и профессиональных задач;
- формировать позитивный деловой имидж;
владеть:
- понятийным аппаратом дисциплины;
- основами современного делового этикета;
- особенностями речевого поведения коммуникантов;
- психологическими приемами, стимулирующими общение и создание успешных деловых отношений.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
Контактная работа (по учебным занятиям)	**72**	72			
в т.ч. лекции	36	36			
практические занятия (ПЗ)	36	36			
лабораторные занятия (ЛЗ)					
др. виды аудиторных занятий					
Самостоятельная работа (СР) +контроль	**72**	72			
в т.ч. курсовая работа					
расчетно-графические работы					
Реферат					
др. виды самостоятельных работ					
Форма промежуточного контроля (зачет, экзамен)		Зачет			
Общая трудоемкость дисциплины					
часы:	**144**	144			
зачетные единицы:	**3**	3			

5. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

5.1. Тематический план дисциплины

№	Раздел, тема дисциплины	Семестр	Контактная работа (по учебным занятиям)			СР	Всего час	Код индикатора достижения компетенции
			Лекц.	ПЗ	ЛЗ			
1	**Раздел 1. Понятие делового этикета, теоретические основы.**	5	6	6		18		
	Тема 1.1. Введение. Понятие и основы делового этикета.	5	2	2		6		ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-3.1.
	Тема 1.2. Развитие делового этикета в исторической ретроспективе.	5	2	2		6		ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-3.1.
	Тема 1.3. Деловой этикет в системе современной культуры: основные принципы.	5	2	2		6		ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-3.1. ПК-3.2.
2	**Раздел 2. Этикет делового общения**	5	14	14		26		
	Тема 2.1. Виды делового общения.	5	4	4		6		ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-3.1. ПК-3.2.
	Тема 2.2. Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду.	5	2	2		6		ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-3.1. ПК-3.2.
	Тема 2.3. Речевой этикет. Вербальный имидж.	5	2	2		4		ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-3.1. ПК-3.2.
	Тема 2.4. Этикет делового дистанционного общения	5	2	2		4		ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-3.2. ПК-3.3.
	Тема 2.5. Этикет невербального общения.	5	4	4		6		ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-3.2. ПК-3.3.
3	**Раздел 3. Деловой протокол**	5	6	6		12		

	Тема 3.1. Понятие "делового протокола", назначение, виды.	5	4	4		6		ПК-1.2. ПК-1.3. ПК-3.2. ПК-3.3
	Тема 3.2. Протокольно-организационные аспекты официальных мероприятий	5	2	2		6		ПК-1.2. ПК-1.3. ПК-3.2. ПК-3.3
4	**Раздел 4. Национальные особенности этикета и протокола делового общения.**	5	10	10		16		
	Тема 4.1 Толерантность и национальный менталитет.	5	4	4		8		ПК-1.2. ПК-1.3. ПК-3.2. ПК-3.3
	Тема 4.2. Этикет и протокол делового общения в различных странах	5	6	6		8		ПК-1.2. ПК-1.3. ПК-3.2. ПК-3.3
	Итого (контакт 72)		36	36		72		

5.1. Лекции

№ п/п	Наименование раздела и темы лекций	Наименование и краткое содержание лекций
1	**Раздел 1. Понятие делового этикета, теоретические основы.**	1.1. Основные понятия. Требования к изучаемой дисциплине обучающихся. Понятие и сущность делового этикета. Этикет и мораль. Моральные нормы и ценности. Нравственность и этикет. Деловое общение как объект изучения. Основные принципы и культура делового протокола и этикета. Роль делового этикета в профессиональной деятельности человека 1.2. Этикет явление историческое. Происхождение этикета. Эволюция этикета. Италия – родина этикета. Западная Европа (буржуазный этикет), придворный этикет. История возникновения этикета в допетровской Руси, особенности этикета письменного делового общения в челобитных XУ-XУШ веков, изменение обращений в этикете устного делового общения XУШ-XX веков для выявления этапов развития этикета делового общения в последующие времена. Современный общегражданский этикет. 1.3. Этикет как часть культуры современного общества. Основные принципы и культура делового протокола и этикета.

		Дж. Ягер и его шесть принципов делового этикета: пунктуальность, конфиденциальность, любезность, внимание к окружающим, внешний облик, грамотность. Подходящие темы для делового общения. Этические проблемы и темы, которые следует избегать.
2	**Раздел 2. Этикет делового общения**	2.1. Беседа. Деловая беседа. Дисциплинарные и организационные беседы. Творческие беседы и беседы с посетителями. Основные правила подготовки и проведения деловых бесед. Переговоры. Виды переговоров по цели. По сфере деятельности, по характеру взаимоотношений между сторонами. Тактические приемы ведения деловых переговоров. Презентации. Два вида презентаций: внешние и внутренние. Публичная презентация. Камерная презентация. Служебные совещания. Инструктивное совещание. Оперативное совещание. Проблемное совещание. 2.2. Имиджелогия. Стиль одежды и его социальные функции. Внешность человека как часть его деловой самопрезентации. Понятие «деловая самопрезентация». Этикетные требования к внешнему виду делового человека. Внешность и манера поведения делового человека. Стили деловой одежды. Правила применения аксессуаров, возможность самовыражения без нарушения протокольных и этических норм (М. Олбрайт). Виды деловой повседневной одежды Визитные карточки. Карточки для представительских целей. Карточки фирмы. Бейджи. 2.3. Риторика - составная часть культуры делового общения. Понятие о культуре речи. Основы деловой риторики. Стилевые системы устной речи. Официально-деловой стиль. Нормы современного литературного языка. Культура речи в повседневном и деловом общении. Использование средств выразительности в деловой речи. Значение речевого этикета и факторы, формирующие его. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия и прощания. Техника рукопожатия. Особенности обращения как формулы речевого этикета. Публичное выступление. Ведение разговора. 2.4. Деловая переписка. Особенности официально-делового стиля, действующие стандарты ведения деловой переписки. Отправка послания (письма) по почте. Нормы деловой письменной речи. Структура и оформление делового письма. Организационно-распорядительная

		документация как разновидность деловой письменной речи: особенности, язык. Правила оформления и написания поздравительного письма и открытки. Письмо-рекомендация третьим лицам, резюме. Современные средства связи, их место и роль в деловом общении. Этикет работы в сети Интернет (Нэтикет), проблемы безопасности. Как правильно использовать рабочую почту. Правила составления электронного адреса для делового общения. Преимущества письменного делового общения. 2.5. Человеческое поведение и невербальные средства общения. Невербальная семиотика. Невербальные средства коммуникации. Невербальный этикет - жестовый, позовый, визуальный и т.п. Жестовое кинетическое поведение в его соотношении с речевым поведением. Знаковые единицы, включающие жесты рук, ног, головы и выражения лица, позы, знаковые телодвижения и манеры. Проявления невербального делового диалога. Три вида отклонений от правильного понимания кинетического текста при переходе от одной культуры к другой: (1) неправильная (2) неполная и (3) избыточная интерпретация.
3	**Раздел 3. Деловой протокол**	3.1. Деловой протокол и его место в деловом общении. Протокол – особенность данного вида этикета. Протокол как совокупность правил, норм и традиций на переговорах и неофициальных встречах. Деловой протокол как определенный сценарий отношений в деловом мире. Правила, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов, оформление деловой переписки и т.д. 3.2. Протокольно-организационные аспекты официальных мероприятий. Протокол в деловом взаимодействии. Виды протокольных мероприятий. Протокол официальных мероприятий; подарки; презентация; организация деловой встречи. Этикет официальных мероприятий: переговоров, презентаций, выставок
4	**Раздел 4. Национальные особенности этикета и протокола делового общения.**	4.1 Толерантность и нетерпимость: особенности проявления. Национальный менталитет как стиль жизни этнической общности. Этикет и протокол делового общения в странах Европы и в Америке. Этикет и протокол делового общения в странах Азии. Этикет и протокол делового общения в России.

		4.2. Основные принципы международного протокола и этикета. Деловой этикет стран мира. Особенности делового этикета в странах Западной Европы и США. Деловой этикет в странах Юго-Восточной Азии. Особенности делового этикета в РФ. Этические проблемы общения в социально-культурной сфере и возможности их решений.

5.2. Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела и темы практических занятий	Наименование и содержание практических занятий
1	Тема 1.1. Введение. Понятие и основы делового этикета.	Понятие и основы делового этикета. Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.

2	Тема 1.2. Развитие делового этикета в исторической ретроспективе.	Развитие делового этикета в исторической ретроспективе. Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.
3	Тема 1.3. Деловой этикет в системе современной культуры: основные принципы.	Деловой этикет в системе современной культуры: основные принципы. Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.
4	Тема 2.1. Виды делового общения.	Виды делового общения. Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.
5	Тема 2.2. Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду.	Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду. Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.
6	Тема 2.3. Речевой этикет. Вербальный имидж.	Речевой этикет. Вербальный имидж. Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.
7	Тема 2.4. Этикет делового дистанционного общения	Этикет делового дистанционного общения Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.
8	Тема 2.5. Этикет невербального общения.	Этикет невербального общения. Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.
9	Тема 3.1. Понятие "делового протокола", назначение, виды.	Понятие "делового протокола", назначение, виды. Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.
10	Тема 3.2. Протокольно-организационные аспекты официальных мероприятий	Протокольно-организационные аспекты официальных мероприятий Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.
11	Тема 4.1. Толерантность и национальный менталитет.	Толерантность и национальный менталитет. Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.
12	Тема 4.2. Этикет и протокол делового общения в различных странах	Этикет и протокол делового общения в различных странах Проведение устного опроса, заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий.

5.5. Самостоятельная работа

№ п/п	№ раздела темы дисциплины	Вид самостоятельной работы	Всего часов, очная форма обучения
1	Тема 1.1. Введение. Понятие и основы делового этикета.	Понятие и основы делового этикета. Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	6
2	Тема 1.2. Развитие делового этикета в исторической ретроспективе.	Развитие делового этикета в исторической ретроспективе. Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	6
3	Тема 1.3. Деловой этикет в системе современной культуры: основные принципы.	Деловой этикет в системе современной культуры: основные принципы. Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	6
4	Тема 2.1. Виды делового общения.	Виды делового общения. Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	6
5	Тема 2.2. Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду.	Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду. Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	6
6	Тема 2.3. Речевой этикет. Вербальный имидж.	Речевой этикет. Вербальный имидж. Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	4
7	Тема 2.4. Этикет делового дистанционного общения	Этикет делового дистанционного общения Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	4
8	Тема 2.5. Этикет невербального общения.	Этикет невербального общения. Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	6

9	Тема 3.1. Понятие "делового протокола", назначение, виды.	Понятие "делового протокола", назначение, виды. Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	6
10	Тема 3.2. Протокольно-организационные аспекты официальных мероприятий	Протокольно-организационные аспекты официальных мероприятий Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	6
11	Тема 4.1. Толерантность и национальный менталитет.	Толерантность и национальный менталитет. Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	8
12	Тема 4.2. Этикет и протокол делового общения в различных странах	Этикет и протокол делового общения в различных странах Освоение лекционного материала, подготовка к устному опросу, подготовка к практическому занятию.	8

6. Методические материалы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Деловой этикет и протокол» предназначена для освоения знаний и умений учебной и научной деятельности студентов.

Целью самостоятельной работы является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками по профилю.

Самостоятельная работа выполняет важные функции. Она способствует формированию общекультурных и профессиональных компетенций, понимаемых как способность применять знания, умения и личностные качества для успешной деятельности в определенной области, в том числе:

• формирования умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;

• качественного освоения и систематизации полученных теоретических знаний, их углубления и расширения по применению на уровне межпредметных связей;

• формирования умения применять полученные знания на практике (в профессиональной деятельности) и закрепления практических умений студентов;

• развития познавательных способностей студентов, формирования самостоятельности мышления;

• совершенствования речевых способностей;

• развития активности студентов, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

• формирования способностей к саморазвитию (самопознанию, самоопределению, самообразованию, самосовершенствованию, самореализации);

• развития научно-исследовательских навыков;

• развития навыков межличностных отношений.

В рамках самостоятельной работы по дисциплине студенты:

- изучают теоретические вопросы по всем темам дисциплины;

- готовятся к практическим занятиям;
- готовятся к зачету.

При подготовке к практическим занятиям в рамках самостоятельной работы по изучению дисциплины обучающимся необходимо повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы. При самостоятельном изучении теоретической темы обучающимся необходимо сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники.

7. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

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

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код и наименование индикатора контролируемой компетенции	Вид оценочного средства
1	**Раздел 1. Понятие делового этикета, теоретические основы.**	ПК-1.1. ПК-1.2.ПК-3.1. ПК-3.2.	устный опрос, подготовка докладов, практическое задание
2	**Раздел 2. Этикет делового общения**	ПК-1.2. ПК-1.3.ПК-3.1. ПК-3.2.	устный опрос, подготовка докладов, практическое задание
3	**Раздел 3. Деловой протокол**	ПК-1.2. ПК-1.3.ПК-3.1. ПК-3.2. ПК-3.3.	устный опрос, подготовка докладов, практическое задание
4	**Раздел 4. Национальные особенности этикета и протокола делового общения.**	ПК-1.2. ПК-1.3.ПК-3.1. ПК-3.2. ПК-3.3.	устный опрос, подготовка докладов, практическое задание

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы текущего контроля успеваемости, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины

Темы докладов по дисциплине

(для проверки сформированности индикатора достижения компетенции (ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-1.3. ПК-3.1. ПК-3.2. ПК-3.3.)

1. Возникновение норм и правил этикета в России.
2. Этический кодекс как механизм регулирования деловых отношений.
3. Требования этикета и поведение в общественных местах и официальных учреждениях.
4. Сувениры и подарки в деловой сфере.
5. Деловой этикет и электронные средства коммуникации.
6. Этикетные нормы телефонного общения.

Вопросы для проведения опроса (для проверки сформированности индикатора достижения компетенции (ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-1.3. ПК-3.1. ПК-3.2. ПК-3.3.)

1. Нравственное общение: определение, сущность, виды.
2. Общение людей – универсальный способ их жизнедеятельности.
3. Нравственная культура общения: определение, цель, задачи, виды, функции.
4. Моральные принципы и нормы в общении и возможности их реализации в профессиональной деятельности.
5. Деловая культура общения: сущность, разновидности и особенности проявления.
6. Особенности делового общения как коммуникации.
7. Вербальные средства общения и их роль в деловых отношениях.
8. Невербальные средства общения: их характеристика и роль в обмене информации.
9. Деловое общение как взаимодействие.
10. Конфликты в деловой сфере: разновидности, предпосылки и стадии протекания.
11. Правила поведения в условиях конфликта.
12. Деловой этикет: понятие, происхождение, назначение, функции.
13. Особенности современного делового этикета: проблемы и тенденции.
14.Этикетные формы поведения делового человека.
15. Формулы речевого этикета для деловых ситуаций.
16. Этикет общения по телефону.
17. Внутренняя культура человека и её проявление в деловом общении.
18. Деловой человек: внешний вид и манеры.
19. Организация деловой встречи вне офиса. Культура еды.
20. Деловой протокол: определение, назначение и виды.
21. Деловая переписка и коммерческая тайна.
22. Переговоры: составные части и моральные принципы.
23. Деловое письмо: виды, стиль, общие правила составления.
24. Подарки, презентации в деловом мире.
25. Международный этикет и национальный менталитет.
26. Особенности делового этикета в странах Европы и Америки (2-3 примера).
27. Особенности этикета и протокола делового общения в азиатских странах (Япония, Китай, Арабский мир).
28. Формирование и современное состояние делового этикета в России.
29. Этикетно-протокольные формы общения в социокультурной сфере.
30. Моральная ответственность и репутация делового человека.
31.Этикетно-протокольные формы общения в сфере управления.
32. Деловой этикет и протокол в социально культурной сфере.
33. Этикетные формы общения в информационной сфере.

Практические задания

(для проверки сформированности индикатора достижения компетенции (ПК-1.1. ПК-1.2. ПК-3.2. ПК-3.3.)

Задание 1. Создать 3 вида визитных карточек в соответствии с предъявляемыми требованиями.

Деловые визитные карточки – это неотъемлемый атрибут современного делового общения. Первое представление, как правило, начинается с обмена визитными карточками.

Задание 2. Создать видеорезюме

Видеорезюме как способ презентации (самопрезентации)

Задание 3. Составить подробную программу приема делегации из другого города или иностранной делегации.

Она включает в себя следующие пункты:

1. Встреча.
2. Размещение.
3. Деловая часть.
4. Питание.

5. Культурная программа.
6. Проводы.

Задание 4. Составить деловое письмо, используя представленный образец. Тему выберите самостоятельно.

7.3. Система оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении текущего контроля успеваемости

Оценка «отлично» (зачтено)	знания: - систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам дисциплины, а также по основным вопросам, выходящим за пределы учебной программы; - точное использование научной терминологии, систематически грамотное и логически правильное изложение ответа на вопросы; - полное и глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой по дисциплине (модулю) умения: - умеет ориентироваться в теориях, концепциях и направлениях дисциплины и давать им критическую оценку, используя научные достижения других дисциплин навыки: - высокий уровень сформированности заявленных в рабочей программе компетенций; - владеет навыками самостоятельно и творчески решать сложные проблемы и нестандартные ситуации; - применяет теоретические знания для выбора методики выполнения заданий; - грамотно обосновывает ход решения задач; - безупречно владеет инструментарием учебной дисциплины, умение его эффективно использовать в постановке научных и практических задач; - творческая самостоятельная работа на
Оценка «хорошо» (зачтено)	знания: - достаточно полные и систематизированные знания по дисциплине; - усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной рабочей программой по дисциплине (модулю) умения: - умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях дисциплины и давать им критическую оценку; - использует научную терминологию, лингвистически и логически правильно излагает ответы на вопросы, умеет делать обоснованные выводы; - владеет инструментарием по дисциплине, умение его использовать в постановке и решении научных и профессиональных задач навыки: - самостоятельная работа на практических занятиях, участие в групповых обсуждениях, высокий уровень культуры исполнения заданий; - средний уровень сформированности заявленных в рабочей

Оценка «удовлетворительно» (зачтено)	знания: - достаточный минимальный объем знаний по дисциплине; - усвоение основной литературы, рекомендованной рабочей программой; - использование научной терминологии, стилистическое и логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок умения: - умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по дисциплине и давать им оценку; - владеет инструментарием учебной дисциплины, умение его использовать в решении типовых задач; - умеет под руководством преподавателя решать стандартные задачи навыки: - работа под руководством преподавателя на практических занятиях, допустимый уровень культуры исполнения заданий; - достаточный минимальный уровень сформированности
Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено)	знания: - фрагментарные знания по дисциплине; - отказ от ответа (выполнения письменной работы); - знание отдельных источников, рекомендованных рабочей программой по дисциплине; умения: - не умеет использовать научную терминологию; - наличие грубых ошибок навыки: - низкий уровень культуры исполнения заданий; - низкий уровень сформированности заявленных в рабочей программе компетенций; - отсутствие навыков самостоятельной работы; - не может обосновать алгоритм выполнения заданий

7.4. Теоретические вопросы и практические задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

7.4.1. Теоретические вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся

8. Деловой этикет как унифицированная форма общения.
2. Своеобразие современного российского делового этикета. Гражданский этикет.
3. Правила поведения при приеме на работу.
4. Имидж делового человека.
5. Культура проведения деловых бесед.
6. Речевой этикет в условиях делового общения.
7. Служебный этикет, создание образа руководителя.
8. Этикет ведения деловых телефонных бесед и переговоров.
9. Правила этикета для мобильной связи.
10. Компьютерный этикет.
11. Этикет в работе с деловыми бумагами.
12. Этикет оформления документов и визитных карточек.
13. Этикет проведения переговоров.
14. Этикет проведения выставок и презентаций.

15. Этикет для руководителей и подчиненных.
16. «Правила этикета» и моральность.
17. Этикет общения при однополой/разнополой коммуникации.
18. Своеобразие служебного этикета в США.
19. Своеобразие служебного этикета в Японии.
20. Своеобразие служебного этикета в европейских странах.
21. Особенности этикета арабских стран.
22. Деловой этикет во «вне-офисной» коммуникации.
23. Ресторанный и гастрономический этикет.
24. Этикет оформления бизнес-аксессуаров.
25. Этикет подарков и сувениров.
26. Этикет и тайм-менеджмент.
27. Этикет невербального общения

7.4.2. Практические задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

При проведении практических занятий участники готовят и представляют (с использованием программы Power Point) небольшие сообщения по наиболее важным теоретическим аспектам текущей темы, отвечают на вопросы преподавателя и других слушателей. В число видов работы, выполняемой слушателями самостоятельно, входят: 1) поиск и изучение литературы по рассматриваемой теме; 2) поиск и анализ научных статей, монографий по рассматриваемой теме; 3) подготовка реферативных обзоров; 4) подготовка

7.4.3. Примерные темы курсовой работы (проекта) (при наличии)

Курсовые проекты (работы) учебным планом не предусмотрены.

7.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта профессиональной деятельности, характеризующие этапы

Процедура проведения промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости регламентируется локальным нормативным актом, определяющим порядок организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Процедура оценивания формирования компетенций при проведении текущего контроля приведена в п. 7.3.

Типовые контрольные задания (иные материалы текущего контроля) приведены в п. 7.2.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета с оценкой.

Билет для проведения зачета с оценкой состоит из двух теоретических вопросов и одного практического задания, соответствующих содержанию формируемых

7.6. Критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Критерии оценивания	Уровень освоения и оценка			
	Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»
	«не зачтено»	«зачтено»		

	Уровень освоения компетенции «недостаточный». Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы	Уровень освоения компетенции «пороговый». Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	Уровень освоения компетенции «продвинутый». Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Уровень освоения компетенции «высокий». Компетенции сформированы. Знания аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
знания	Обучающийся демонстрирует: -существенные пробелы в знаниях учебного материала; -допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и категорий; -непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета.	Обучающийся демонстрирует: -знания теоретического материала; -неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; -неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.	Обучающийся демонстрирует: -знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - знания теоретического материала -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия, проблемы и тенденции развития; -правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы.	Обучающийся демонстрирует: -глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; -полное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий, в рамках обсуждаемых заданий; -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, -логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные

умения	При выполнении практического задания билета обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень умений. Практические задания не выполнены Обучающийся не отвечает на вопросы билета при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	Обучающийся выполнил практическое задание билета с существенными неточностями. Допускаются ошибки в содержании ответа и решении практических заданий. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей.	Обучающийся выполнил практическое задание билета с небольшими неточностями. Показал хорошие умения в рамках освоенного учебного материала. Предложенные практические задания решены с небольшими неточностями. Ответил на большинство дополнительных вопросов.	Обучающийся правильно выполнил практическое задание билета. Показал отличные умения в рамках освоенного учебного материала. Решает предложенные практические задания без ошибок Ответил на все дополнительные вопросы.
Владение навыками	Не может выбрать методику выполнения заданий. Допускает грубые ошибки при выполнении заданий, нарушающие логику решения задач. Делает некорректные выводы. Не может обосновать алгоритм выполнения заданий.	Испытывает затруднения по выбору методики выполнения заданий. Допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения задач. Испытывает затруднения с формулированием корректных выводов. Испытывает затруднения при обосновании алгоритма выполнения заданий.	Без затруднений выбирает стандартную методику выполнения заданий. Допускает ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения задач Делает корректные выводы по результатам решения задачи. Обосновывает ход решения задач без затруднений.	Применяет теоретические знания для выбора методики выполнения заданий. Не допускает ошибок при выполнении заданий. Самостоятельно анализирует результаты выполнения заданий. Грамотно обосновывает ход решения задач.

Оценка по дисциплине зависит от уровня сформированности компетенций, закрепленных за дисциплиной, и представляет собой среднее арифметическое от выставленных оценок по отдельным результатам обучения (знания, умения, владение навыками).

Оценка «отлично»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 4,5 до 5,0.

Оценка «хорошо»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 3,5 до 4,4.

Оценка «удовлетворительно»/«зачтено» выставляется, если среднее арифметическое находится в интервале от 2,5 до 3,4.

Оценка «неудовлетворительно»/«не зачтено» выставляется, если среднее среднее Арифметическое находится в интервале от 0 до 2,4.

8. Учебно-методическое и материально-техническое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы	Количество экземпляров
	Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. https://www.urait.ru/bcode/425905	
	Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, 2007 [Электронный ресурс]. – URL: https://readli.net/delovaya-kommunikatsiya-v-professionalnoy-deyatelnosti/	
	Зарецкая Е.Н. Деловое общение. Учебник в 2-х томах. М, Дело, 2012 [Электронный ресурс]. – URL: https://fesn.ranepa.ru/library_files/58/oglavlenie,_vvedenie.pdf	
	Тимченко Н. М. Психология и этика делового общения: монография. - Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2016, 484 с [Электронный ресурс]. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=439959	
	Шейнов В. П. Этика и психология деловых отношений – М.: Амалфея, 2017. [Электронный ресурс]. – URL: https://studentlib.com/uchebnoe_posobie-297649-etika_i_psihologiya_delovyh_otnosheniy.html	
	Крейдлин Г.Е. Невербальное поведение людей в деловом общении. [Электронный ресурс]. – URL: https://www.dialog-21.ru/digest/2002/articles/kreidlin/	
	Шепель В. М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. – М.: Культура и спорт, 2011. [Электронный ресурс]. – URL: http://www.padaread.com/?book=29489&pg=8	

Дополнительная литература

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы	Количество экземпляров
	Акишина А.А. Жесты и мимика в русской речи. Лингвистический словарь. М, Русский язык, 2011	
	Байбурин А.К., Топорков А. Л. У истоков этикета. Л, Наука, 2010	
	Кузнецов И.Н. Современный этикет [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2017. — 496 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93482.	
	Измайлова М.А. Деловое общение. [Текст]: Учебное пособие. /М.А. Измайлова – М.: ДАШКОВ И К, 2010.	
	Зельдович Б.З. Деловое общение. [Текст]: Учебное пособие./Б.З. Зельдович – М.: АЛЬФА-ПРЕСС, 2007.	
	Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. [Текст]: Учебное пособие. /В.Н. Лавриненко - М.: ЮНИТИ-Дана, 2018.	
	Капкан, М. В. Деловой этикет: учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М –во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. (http://elar.urfu.ru/bitstream /10995/51601/1/978-5-7996-2076-9_2017.pdf	
	Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — ISBN 978-5-394-02409-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/75205.html	
	Скородумова Е.А. Этикет делового общения: социокультурный аспект [Электронный ресурс]. – URL: https://cheloveknauka.com/etiket-delovogo-obscheniya-sotsiokulturnyy-aspekt	

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. –	http://elibrary.ru/defaultx.asp
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	https://www.biblio-online.ru/

Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»	http://e.lanbook.com
Национальная электронная библиотека (НЭБ)	https://xn--90ax2c.xn--p1ai/
Российская государственная библиотека.	rsl.ru

8.5. **Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Сведения об оснащенности учебных аудиторий и помещений для самостоятельной работы

Наименование учебных аудиторий и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения
Учебные аудитории для проведения лекционных занятий	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, комплект мультимедийного оборудования (персональный компьютер, мультимедийный проектор, экран, аудио-система), доска, экран, комплект учебной мебели, подключение к компьютерной сети СПбИИР, выход в
Учебные аудитории для самостоятельной работы	Помещение для самостоятельной работы (компьютерный класс): ПК-12 шт. (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) с установленным мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду; доска маркерная; комплект учебной мебели на 12 посадочных мест.
Компьютерный класс	Рабочие места с ПК (стол компьютерный, системный блок, монитор, клавиатура, мышь), стол рабочий, подключение к компьютерной сети, выход в Internet
Учебные аудитории для проведения практических занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная аудитория для проведения практических занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации – комплект мультимедийного оборудования (персональный компьютер, мультимедийный проектор, экран, аудио-система), доска, комплект учебной мебели, подключение к

Для инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются специальные условия для получения образования в соответствии с требованиями нормативно-правовых документов.