

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА**  
**Факультет «Менеджмент спортивной и туристской индустрии»**  
**Кафедра Менеджмент спортивной и туристской индустрии**

УТВЕРЖДЕНА  
решением кафедры Менеджмент спортивной  
и туристской индустрии  
Протокол от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б1.В.ДВ.6.2 Деловой этикет и протокол  
(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

38.03.02 «Менеджмент»  
(код, наименование направления подготовки (специальности))

**Менеджмент объектов туристской инфраструктуры**  
(направленность(и) (профиль (и)/специализация(ии))

Бакалавр  
(квалификация)

очная форма обучения  
(форма(ы) обучения)

Год набора - 2017

Москва, 2017 г.

К.Э.Н., ДОЦЕНТ

$$(\Phi.I.O.)$$

(подпись)  
(Ф.И.О.)

---

Менеджмента в спортивной и туристской индустрии

(наименование кафры)е

Протокол от «\_\_\_»\_\_\_\_\_ 201\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

(наименование кафедры)

(подпись)

(*Φ.Π.Ο.*)

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативные правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.6.2 Деловой этикет и протокол обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-4	умением применять основные методы финансового менеджмента для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений, решений по финансированию, формированию дивидендной политики и структуры капитала, в том числе, при принятии решений, связанных с операциями на мировых рынках в условиях глобализации	ПК-4.1	способность формирования умений по применению знания делового этикета и составления протокола и закрепление знаний в процессе прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности для управления операционной (производственной) деятельностью организаций
ПК-8	владением навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	ПК-8.1	способность формирования умений по применению знания делового этикета и оформления протокола и закрепление знаний в процессе прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности для управления операционной (производственной) деятельностью организаций

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<u>Профессиональный стандарт «Экскурсовод»</u> Обобщенные трудовые функции: Проведение экскурсий. Руководство экскурсионной организацией.	. ПК-4.1 ПК-8.1	на уровне знаний: основы служебного, национального и дипломатического этикета; – особенности национальных норм этикета стран Европы, Америки, Азии, Арабских стран; - основы межкультурных отношений в

<p>Трудовых функций: Разработка экскурсий. Проведение экскурсий. Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации. Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг. Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации.</p>		менеджменте; – правила этикета коммуникаций; – правила международной вежливости; – правила дипломатического этикета
		на уровне умений: воспринимать культуру и обычаи других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям; – логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь; – осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; – эффективно выполнять свои функции в межкультурной среде
		на уровне навыков: культурой мышления; – навыками эффективного общения в сфере менеджмента – навыками аргументированного изложения собственной точки зрения; – навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики

## 2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.6.2 «Деловой этикет и протокол» осваивается в 6 семестре очной, общая трудоемкость – 3 зачетные единицы.

54 академических часа выделено на контактную работу с преподавателем, из них лекционных 18 часов и практических 36 часов, 54 часа на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

## 3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 1

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.					Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации	
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Презентации и публичные выступления	18	4		5		9	Тесты, контрольная работа
Тема 2	Особенности	18	5		4		9	Тесты, Доклад,

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости <sup>4</sup> , промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
	национальных норм этикета							Контрольная работа
Тема 3	Этикет коммуникаций							Тесты, Сообщение, Контрольная работа
Тема 4	Правила международной вежливости	18	5		4		9	Тесты, Контрольная работа
Тема 5	Виды дипломатических приемов	18	4		5		9	Тесты, Контрольная работа
Тема 6	Протокол и деловые отношения							Тесты, Контрольная работа
Промежуточная аттестация								Зач. С оц.
Всего:		108	18		36		54	

Таблица 2.

#### Содержание дисциплины

№№ пп	Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание
1	Презентации и публичные выступления	Этапы планирования и проведения эффективных презентаций. Коммуникативные стратегии начала и завершения презентаций. Правила использования раздаточного материала. Ключевые умения, необходимые для эффективной презентации. Электронные презентации: плюсы и минусы, достоинства и недостатки, рекомендации по планированию и проведению.
2	Этикет коммуникаций	Этикет пользования электронной почтой. Телеконференции, дискуссионные группы, чаты. Разговор по телефону. Переписка по факсу.
3	Особенности национальных норм этикета	Особенности национальных норм этикета в европейских странах: Великобритании, Германии, Греции, Израиле, Испании, Италии, Франции. Особенности национальных норм этикета в Америке (Канада, США, Центральная и Южная Америка). Особенности национальных норм этикета в странах Азии: Индии, Китае, Корее, Японии. Особенности национальных норм этикета в Арабских странах (Ближний Восток, Северная Африка, Иран).
4	Правила международной вежливости	Австралия. Арабские страны. Великобритания. Германия. Италия. Германия. Италия. Китай. Турция. Финляндия. Франция. Япония. Приемы гостей в других Странах.

		Особенности национальной кухни. Особенности организации питания иностранцев.
5	Виды дипломатических приемов	Подготовка приемов. Одежда. Рассадка за столами. Проведение приемов
6	Протокол и деловые отношения	Визитные карточки. Переговоры с иностранной делегацией. Организация и проведение деловых приемов.

#### **4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.6.2 Деловой этикет и протокол используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Презентации и публичные выступления	Тесты, контрольная работа
Этикет коммуникаций	Тесты, Доклад, Контрольная работа
Особенности национальных норм этикета	Тесты, Сообщение, Контрольная работа
Правила международной вежливости	Тесты, Контрольная работа
Виды дипломатических приемов	Тесты, Контрольная работа
Протокол и деловые отношения	Тесты, Контрольная работа

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой (устно) с использованием ситуационных задач.

#### **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.**

### **Примерные тесты**

#### **1. Эталон длительности делового разговора по телефону:**

- а) 1-3 минуты;
- б) 7-10 минут;
- в) 3-5 минут;
- г) длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.

#### **2. Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как**

- а) медленный, вялый, четкий;
- б) средневысокий;
- в) средний;
- г) все ответы неверны.

#### **3. Приемлемые аксессуары для деловой женщины:**

- а) ожерелье, серьги, не более двух колец, часы;
- б) кулон, браслет, кольцо;
- в) для деловой женщины неприемлемы броский макияж и украшения

г) обручальное кольцо, серьги, часы.

**4. Наиболее торжественный прием – это:**

- а) деловой обед;
- б) фуршет;
- в) деловой ужин;
- г) шведский стол.

**5. Стандартный размер персональной деловой визитной карточки:**

- а) 50 x 90 мм;
- б) 50 x 75 мм;
- в) 50 x 95 мм;
- г) все ответы неверны.

**6. Габитарный имидж представляют:**

- а) одежда, квартира, машина;
- б) внешний вид и стиль одежды;
- в) мимика, жесты, телодвижения;
- г) лексика, избираемая в ситуациях делового общения.

**7. Как долго можно держать абонента в режиме ожидания в ситуации делового общения:**

- а) это недопустимо;
- б) в зависимости от времени, необходимого для поиска информации;
- в) не более 3 минут;
- г) не более 1 минуты.

**8. После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?**

- а) после первого звонка;
- б) после третьего;
- в) сразу;
- г) после пятого.

**9. После какого звонка включается автоответчик в ситуациях делового общения?**

- а) после четвертого;
- б) после второго;
- в) не имеет принципиального значения;
- г) все ответы неверны.

**10. Где следует размещать бейдж:**

- а) на левой стороне груди;
- б) на правой стороне груди;
- в) на шее;
- г) все ответы неверны.

**11. Реакция делового человека на комплимент - это:**

- а) ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу;
- б) ответный комплимент;
- в) благодарность;
- г) молчание.

**12. Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это:**

- а) рукопожатие;
- б) похлопывание\_\_\_G\_\_\_\_\_;
- в) поцелуй;
- г) все ответы неверны.

**13. Для соискания работы за рубежом ключевым документом является:**

- а) cv;
- б) резюме;
- в) аппликационное письмо;
- г) все вышеперечисленное.

**14. Наиболее распространенный формат резюме – это:**



- а) комбинированный;
- б) обратный хронологический;
- в) функциональный;
- г) изысканный.

**15. Во время телефонного разговора в кабинет делового человека заходит посетитель.**

**Какова реакция делового человека:**

- а) прервать телефонный разговор и обсудить проблему посетителя;
- б) попросить посетителя выйти и завершить разговор;
- в) попросить посетителя присесть и завершить разговор;
- г) не следует вести телефонные разговоры в часы приема.

**16. Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:**

- а) корпоративная;
- б) визитная карточка для коротких встреч и переговоров;
- в) бейдж;
- г) персональная деловая визитная карточка.

**17. Проксемика – это наука, изучающая:**

- а) жесты и телодвижения;
- б) мимику;
- в) ориентацию и дистанцию;
- г) все вышеперечисленное.

**18. На чьем столе должен располагаться единственный в кабинете телефон:**

- а) на столе младшего по возрасту;
- б) на столе младшего по должности;
- в) на столе старшего по должности;
- г) не имеет принципиального значения.

**19. Где размещается салфетка по окончании приема пищи?**

- а) на стуле;
- б) слева от тарелки;
- в) справа от тарелки;
- г) перед тарелкой.

**20. Время проведения чаепития в деловом мире:**

- а) не имеет принципиального значения;
- б) 5 часов пополудни;
- в) 4 часа пополудни;
- г) чаепитие совмещается с другим приемом пищи.

**21. RSVP – это:**

- а) просьба ответить;
- б) просьба перезвонить;
- в) поздравление с новым годом;
- г) напоминание о назначенной встрече.

**22. Длина юбки деловой женщины:**

- а) до колена;
- б) выше колена;
- в) до щиколоток;
- г) зависит от стиля костюма.

**23. Где находится почетное место в автомобиле:**

- а) рядом с водителем;
- б) на заднем сидении;
- в) почетный гость размещается в автомобиле произвольно;
- г) все ответы неверны.

**24. Направление \_\_\_\_\_ движения глаз при деловом контакте:**

- а) на лоб собеседника;

- б) в глаза собеседнику;
- в) в сторону;
- г) все ответы неверны.

**25. Как следует складывать бумагу при деловой переписке?**

- а) в 4 раза;
- б) в 2 раза
- в) не следует складывать письма;
- г) все ответы неверны.

## **Темы докладов по дисциплине «Деловой этикет и протокол»**

### **Раздел 2. Национальный этикет**

1. Особенности национальных норм этикета европейских стран.
2. Особенности национальных норм этикета в Великобритании, Франции и Германии (сравнение).
3. Особенности национальных норм этикета в Греции, Испании и Италии (сравнение)
4. Особенности национальных норм этикета в Америке.
5. Особенности национальных норм этикета в Канаде и США (сравнение)
6. Особенности национальных норм этикета в странах Азии.
7. Особенности национальных норм этикета в Индии и Китае (сравнение)
8. Особенности национальных норм этикета в Корее и Японии (сравнение)
9. Особенности национальных норм этикета в Арабских странах.
10. Особенности европейской национальной кухни
11. Особенности азиатской национальной кухни
12. Особенности кухни Арабских стран
13. Столовый этикет
14. Этикетные нормы поведения на официальных приёмах
15. Мужской деловой костюм
16. Женский деловой костюм
17. Этикет делового общения

## **Список тем сообщений по дисциплине «Деловой этикет»**

### **Раздел 3. Дипломатический этикет**

1. Визиты: государственный, официальный, деловой, встреча «без галстуков», неофициальный и др.
2. Виды дипломатических приёмов: завтрак, обед, ужин, обед-буфет (шведский стол), приемы типа фуршет и коктейль.
3. Дипломатический приём: рассадка за столами
4. Дипломатический приём: стиль женской и мужской одежды
5. Протокол и деловые отношения: визитные карточки
6. Основные характеристики переговорного процесса
7. Переговоры с иностранной делегацией: встреча, программа пребывания, телефонные договорённости, подготовка помещения, рассадка участников
8. Переговоры с иностранной делегацией: ведение беседы, оформление записи беседы
9. Стратегии и тактики ведения переговоров
10. Национальные особенности ведения переговорного процесса
11. Разрешение конфликтов в переговорном процессе. Особенности межкультурных конфликтов.
12. Переговоры: памятные подарки и сувениры
13. Невербальные средства общения.

## **Тематика контрольных работ по дисциплине «Деловой этикет»**

### **Раздел 1-3.**

#### **Вариант 1.**

1.1. Коммуникативные, социокультурные и этические аспекты служебной деятельности.

1.2. Вербальное общение: смысл, основные требования и роль в культуре.

1.3. Вы – менеджер по персоналу, и вам предстоит консультировать сотрудников, ведущих подготовку к ответственным переговорам. Какие принципы и нормы деловой этики должны быть ими использованы в первую очередь?

#### **Вариант 2.**

2.1. Этикетные требования к служебным коммуникациям.

2.2. Невербальное общение: смысл, основные требования и роль в культуре.

2.3. Вы впервые входите в служебный кабинет делового зарубежного партнера. В какой момент встречи следует вручить свою визитную карточку?

#### **Вариант 3.**

3.1. Деловой этикет руководителя.

3.2. Основные формы этико-деловой коммуникации.

3.3. В числе Ваших партнеров по переговорному процессу находится дама. Следует ли выделять ее присутствие особыми знаками внимания. Если да, то какими?

#### **Вариант 4.**

4.1. Правила и нормы служебного общения.

4.2. Дресс-код и его роль в формировании современной деловой культуры.

4.3. Вы – деловой человек, находящийся на отдыхе. Каких правил этики и этикета Вы должны придерживаться, встречаясь с партнерами или знакомыми в ресторане, поезде, пароходе?

#### **Вариант 5.**

5.1. Этикетные нормы взаимоотношений: начальника и подчинённых, сотрудников, мужчин и женщин

5.2. Цветы в деловом общении.

5.3. В процессе деловой беседы Вы ощущаете слабый контакт и недостаточное понимание? Должен ли в этой ситуации изменяться стиль Вашего речевого общения и стиль поведения? Если да, то как?

#### **Вариант 6.**

6.1. Этикетные нормы оформления офиса.

6.2. Комплимент делового человека: смысл и основные требования.

6.3. Вам предстоит организация деловой встречи в форме банкета. О каких правилах размещения за столом Вы должны помнить?

#### **Вариант 7.**

7.1. Этикет деловых подарков и сувениров

7.2. Деловая встреча в ресторане.

7.3. Вы – рыцарь эпохи Средневековья, принимающий гостей в своем замке. Чем будет отличаться Ваше поведение и манеры от делового человека XXI века?

#### **Вариант 8.**

8.1. Деловой этикет как корпоративная ценность.

8.2. Подготовка и организация банкета: подготовка и проведение.

8.3. Вам звонит деловой партнер. Какие правила деловых телефонных переговоров Вы должны помнить и использовать?

#### **Вариант 9.**

9.1. Современный речевой этикет.

9.2. Подарки в деловых отношениях.

9.3. Вы находитесь на ассамблее в Петербурге времени Петра 1. Какие правила этики деловых отношений Вы используете в общении с незнакомым дворянином?

#### **Вариант 10.**

10.1. Этикет сетевого общения (нетикет).

10.2. Невербальные средства общения.

10.3 Вы – русский купец XIX века, заключающий торговую сделку. Какие этические нормы в этой ситуации являются обязательными?

#### 4.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации.

##### 4.3.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-4.1	Знает основные понятия делового этикета, алгоритм анализа информации Знает критерии и цели профессионально-этические нормы. Умеет применять различные способы разрешения конфликтных ситуаций и стандарты профессионального общения и корпоративного поведения при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	Применил навыки эффективного делового общения и межкультурной коммуникации при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.
ПК-8.1	Знает профессионально-этические нормы и стандарты профессионального общения; Знает структуру служебного этикета, его составляющие; Знает методику ведения деловой беседы, деловых переговоров, служебных телефонных совещаний. Знает правила дипломатического этикета; протокольные нормы. Знает виды дипломатических приёмов, стратегии ведения переговоров, правила ведения деловой документации, оформления визитных карточек.	Применил знания основных правил дипломатического этикета. Умеет организовывать и проводить дипломатические приёмы. Может вести переговоры с иностранными делегациями. Соблюдает этические и правовые нормы; Соблюдает этикет делового общения; Может внедрять этикетные нормы в практику деловых отношений.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине Б1.В.ДВ.6.2 Деловой этикет и протокол предусмотрены в форме зачета, который проводится в виде устного собеседования по контрольным билетам. Контрольный билет содержит два теоретических вопроса. Важнейшими критериями оценки знаний обучающихся являются:

- степень усвоения учебной программы;
- содержание ответа на контрольные вопросы: логичность и доказательность изложения;
- степень творчества и самостоятельности в раскрытии поставленных вопросов;
- умение применить теоретические знания в анализе конкретных деловых ситуаций.

При ответе на вопрос сформулируйте и обоснуйте свою позицию, приведите конкретные примеры.

### **Вопросы к зачету по дисциплине «Деловой этикет и протокол»**

1. Деловой этикет как инструмент общения.
2. Специфика делового этикета.
3. Отличия дискуссии, спора, полемики. Правила цивилизованной дискуссии.
4. Этапы планирования и проведения эффективных презентаций.
5. Ключевые умения, необходимые для эффективной презентации.
6. Невербальные коммуникации в структуре общения.
7. Электронные презентации.
8. Этикет пользования электронной почтой.
9. Этикет разговора по телефону.
10. Стрессовые факторы делового общения. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий
11. Этикет телеконференций, дискуссионных групп, чатов.
12. Особенности национального этикета европейских стран.
13. Особенности национального этикета стран Америки.
14. Особенности национального этикета стран Азии.
15. Особенности национального этикета Арабских стран.
16. Правила международной вежливости.
17. Особенности национальной кухни.
18. Особенности организации питания иностранцев.
19. Проведение дипломатических приемов.
20. Одежда на дипломатических приемах.
21. Правила рассадки на дипломатических приемах.
22. Организация и проведение деловых приемов.
23. Переговоры с иностранной делегацией.
24. Предпосылки мирного урегулирования проблем и споров.
25. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.

### **Шкала оценивания студента**

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	1. Материал изложен полно, даны правильные определения основных понятий; 2. Обнаружено понимание материала, студент обосновывает свои суждения, применяет знания на практике, приводит примеры не только из учебника,

		но и самостоятельно сформулированные; 3.Материал изложен последовательно и грамотно с точки зрения норм литературного языка
4	Хорошо	Ответ удовлетворяет тем же требованиям, что и для отметки 5 («отлично»), но студент допускает 1-2 ошибки, которые способен исправить, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого материала
3	Удовлетворительно	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1. материал изложен неполно, допущены неточности в определении понятий или в формулировках правил; 2. не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить примеры; 3. излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении ответа
2	Неудовлетворительно	Студент обнаруживает незнание большей части ответа соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, непоследовательно и неуверенно излагает материал

Преподавателем могут быть учтены баллы, полученные студентом при промежуточном контроле знаний в течение, и выведена общая оценка.

#### **4.4. Методические материалы**

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты изучают понятийный аппарат истории управленческой мысли; выполняют задания, связанные с применением полученных знаний формирования менеджмента.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы

Активность студента по дисциплине оценивается по его выступлениям на практических занятиях.

**Оценивание работы студента на семинарских занятиях** осуществляется по следующим критериям:

- «Отлично» – активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы,

регулярная посещаемость занятий.

– «Хорошо» – недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.

– «Удовлетворительно» – ответы на семинарах отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.

– «Неудовлетворительно» – пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше, для получения более высоких оценок.

Кроме того, оценивание студента проводится на контрольной неделе в соответствии с распоряжением проректора по учебной работе. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Студент допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка студента носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

#### ***Критерии оценивания устного ответа***

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания включают в себя:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа

– Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

– Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

– Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

– Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### ***Критерии оценивания реферата, доклада с использованием презентации***

– Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; сообщение имеет чёткую композицию и структуру; в тексте сообщения отсутствуют логические нарушения в представлении материала; представлен качественный анализ найденного материала, материал иллюстрирован в презентации в полном объеме, студент уверенно отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

– Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; сообщение имеет чёткую композицию и структуру; в тексте сообщения отсутствуют логические нарушения в представлении материала; представлен качественный анализ найденного материала; материал иллюстрирован в презентации в полном объеме либо есть недочеты, присутствуют случаи неуверенного ответа на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

– Оценка **«удовлетворительно»**, – если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; в целом сообщение имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте сообщения есть логические нарушения в представлении материала; представлен частичный анализ найденного материала; материал иллюстрирован в презентации не полностью, студент неуверенно либо вообще не отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

– Оценка **«неудовлетворительно»**, – если содержание сообщения соответствует заявленной в названии тематике; в целом сообщение имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте сообщения есть логические нарушения в представлении материала; отсутствует анализ найденного материала; материал иллюстрирован в презентации не полностью либо презентация отсутствует вовсе, студент не отвечает на возникающие у аудитории вопросы по теме сообщения.

### ***Критерии оценки участия студента в дискуссиях***

Учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ предмета), а также – умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

#### **Шкала оценивания**

Реферат и презентация, текст эссе, участие в кейсе и дискуссии оценивается:  
0 – 5 баллов.

5 баллов – оценка «отлично»

3-4 балла – оценка «хорошо»

1-2 балла – оценка «удовлетворительно»

0 баллов – оценка «неудовлетворительно»

Максимальный балл – 5.

**Оценка выполнения тестовых заданий рассчитывается в следующем процентном соотношении :**

Шкала оценивания	Порказатели
5 («отлично»)	90% -100%
4 («хорошо»)	75%-89%
3 («удовлетворительно») 60%-74%	60%-74%
2 («неудовлетворительно»)	менее 59%



## **5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

На первом занятии преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации; во время последующих аудиторных занятий – доводит до студентов информацию о результатах текущего контроля успеваемости.

С целью обеспечения успешного обучения студенту необходимо готовиться к лекции, она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции

Практические занятия по дисциплине предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций, с проведением контрольных мероприятий.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

Подготовка к зачету

К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере получаемых знаний и умений по дисциплине. Систематическое выполнение

учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента. Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов, ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад также может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т.д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме, адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад также может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т.д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры. В таком случае вопросы и практическое задание выбираются самим преподавателем.

## **6. Учебно-методическое обеспечение по дисциплине**

### **9.1. Основная литература**

1. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – Электрон. текстовые дан. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К, 2013. – 528 с. – Режим доступа : [http://www.iprbookshop.ru/24780\\*](http://www.iprbookshop.ru/24780*)

2. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие для вузов / И. Н. Кузнецов. – М. : Инфра-М, 2011, 2013. – 346 с.\*
3. Титова, Л. Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Л. Г. Титова. – Электрон. текстовые дан. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 271 с. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/10495>\*

## **9.2.Дополнительная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; общ. ред. Г. В. Бороздина. – Москва : Юрайт, 2014. – 463 с.\*
5. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. – М. : Юрайт, 2014. – 369 с.\*
6. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учеб. пособие / И. П. Кошевая, А. А. Канке. – М. : Форум : Инфра-М, 2011. – 303 с.\*
7. Психология и этика делового общения : учебник для вузов / ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2013. – 591 с.\*
8. Сидоров, П. И. Деловое общение : учебник для вузов / П. И. Сидоров, М. Е. Путин, И. А. Коноплева. – 2-е изд., перераб. – Москва : Инфра-М, 2013. – 382 с.\*

### **6.3 Нормативно-правовые акты**

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
2. Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 21.07.2014) "О рекламе" (с изм. и доп., вступ. в силу с 06.08.2014)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
3. "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.05.2014)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
4. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 02.07.2013)// – Режим доступа: СПС Консультант Плюс
5. Постановление Правительства Москвы от 20.09.2011 N 431-ПП (ред. от 18.07.2014) "Об утверждении Государственной программы города Москвы "Культура Москвы на 2012-2018 годы" // – Режим доступа: СПС Консультант Плюс

### **6.4. Рекомендации по использованию Интернет-ресурсов и других электронных информационных источников:**

1. Семилетников Н.А. Протокол международного и делового сотрудничества: Электронный ресурс / Н.А. Семилетников. - Минск : Дикта, 2011. - 198 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139784>
2. On-Line журнал «Деловой протокол и этикет» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.protocolonline.ru>.
3. Country Profiles – Global Guide to culture, customs and etiquette [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.kwintessential.co.uk/resources/country-profiles.html>
4. Etiquette in Society, in Business, in Politics and at Home. Emily Post [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.bartleby.com/95/>
5. International Business Etiquette, Manners and Culture– [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.international-business-etiquette.com/>
6. Modern-etiquette. [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа:

### **6.5 Перечень рекомендуемых обучающих, справочно-информационных, контролирующих и прочих компьютерных программ, используемых при изучении дисциплины:**

1. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека

2. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / -Национальная электронная библиотека
3. [www.rsi.ru](http://www.rsi.ru) / - Российская государственная библиотека
4. [www.biznes-karta.ru](http://www.biznes-karta.ru) / -Агентство деловой информации «Бизнес-карта»
5. [www.rbs.ru](http://www.rbs.ru) / - Информационное агентство «РосБизнесКонсалтинг»
6. [www.aport.ru](http://www.aport.ru) / - Поисковая система
7. [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru) / - Поисковая система
8. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru) / - Поисковая система
9. [www.businesslearning.ru](http://www.businesslearning.ru) / - Система дистанционного бизнес образования
10. <http://www.consultant.ru/> - Консультант плюс
11. <http://www.garant.ru/> - Гарант

## **7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены

печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary -

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников».