



ФГОС ВО
(версия 3+
+))

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Рабочая программа дисциплины

ЧЕЛЯБИНСК
ЧГИК
2026



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 45880B78B8BA2AEBAD39360286A0AA3C
Владелец: Синицкий Сергей Борисович
Действителен: с 29.09.2025 до 23.12.2026

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»

Кафедра истории, музеологии и документоведения

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Рабочая программа дисциплины

Программа бакалавриата
«Документационное обеспечение управления»
по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение

Квалификация: бакалавр

Челябинск
ЧГИК
2026

УДК 174 (073)
ББК 87.754я73
Д 46

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (версия 3++) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

Автор-составитель: Запекина Н. М., декан факультета документальных коммуникаций и туризма, кандидат педагогических наук, доцент.

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендована к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 6 от 22.03.2022.

Экспертиза проведена 22.04.2022, акт № 2022/ДОУ.

Рабочая программа дисциплины как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 6 от 30.05.2022.

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025
2026/27	протокол № 10 от 25.05.2026

Д 46

Деловой этикет : рабочая программа дисциплины по выбору бакалавриата «Документационное обеспечение управления» по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, квалификация : бакалавр / авт.-сост. Н. М. Запекина ; Челяб. гос. ин-т культуры. – Челябинск, 2022. – 38 с. – (ФГОС ВО версия 3++).

Рабочая программа дисциплины включает: перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места дисциплины в структуре ОПОП; объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся; содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий; перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине; фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины; методические указания для обучающихся по освоению дисциплины; перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения; описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

© Челябинский государственный
институт культуры, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ.....	6
1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	7
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	8
3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.....	8
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.....	9
4.1. Структура преподавания дисциплины.....	9
4.1.1. Матрица компетенций.....	11
4.2. Содержание дисциплины.....	11
5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ для САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ по ДИСЦИПЛИНЕ.....	13
5.1. Общие положения.....	13
5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.....	15
5.2.1. Содержание самостоятельной работы.....	15
5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы.....	16
5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов, необходимых для самостоятельной работы.....	20
6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ для ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ и ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ по ДИСЦИПЛИНЕ.....	20
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	20
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	23
6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.....	23
6.2.2. Описание шкал оценивания.....	24
6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и экзамене.....	24
6.2.2.2. Описание шкалы оценивания.....	25
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	27
6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и экзамену.....	27

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов,.....	28
эссе и творческих заданий по дисциплине.....	28
6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы.....	28
6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля.....	28
формирования компетенций.....	28
6.3.4.1. Планы семинарских занятий.....	28
6.3.4.2. Задания для практических занятий.....	30
6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.....	31
6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ.....	32
(контрольного урока).....	32
6.3.4.5. Тестовые задания.....	32
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.....	32
7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	33
7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы.....	33
7.2. Информационные ресурсы.....	33
7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	33
7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет.....	34
8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	34
9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	36
ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ.....	37

АННОТАЦИЯ

1.	Код и название дисциплины по учебному плану	Б1.В.ДВ.04.02 Деловой этикет.
2.	Цель дисциплины	Формирование знания теоретических и методических основ делового этикета для практического использования в сфере профессиональной деятельности.
3.	Задачи дисциплины заключаются в:	- освоении навыков конструктивного общения в сложных ситуациях деловой жизни; - изучении культуры письменной и деловой коммуникации; - формировании навыков делового этикета.
4.	Планируемые результаты освоения	УК-4; УК-5
5.	Общая трудоемкость дисциплины составляет	В зачетных единицах – 6 в академических часах – 216.
6.	Разработчики	Запекина Н. М., декан факультета документальных коммуникаций и туризма, кандидат педагогических наук, доцент.

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ,
СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения (индикаторы достижения компетенций)			
	Код индикато ра	Элементы компетенц ий	по компетенции в целом	по дисциплине
УК-4. Способен осу- ществлять деловую коммуни- кацию в устной и письмен- ной формах на государ- ственном языке	УК-4.1.	Знать	основы деловой коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах)	основы деловой коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах)
	УК-4.2.	Уметь	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах); выявлять и устранять языковые ошибки	осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах); выявлять и устранять языковые ошибки
	УК-4.3.	Владеть	навыками выстраивания коммуникации и ведения дискуссии в различных профессиональных ситуациях в зависимости от поставленных задач	навыками выстраивания коммуникации и ведения дискуссии в различных профессиональных ситуациях в зависимости от поставленных задач
УК-5. Способен воспри- нимать меж- культур- ное разно- образие общества в социально- историче- ском, эти- ческом и философ- ском кон- текстах	УК-5.1.	Знать	социокультурную специфику различных обществ и групп в рамках культурного многообразия; основные подходы к изучению и осмыслению культурного многообразия в рамках философии, социальных и гуманитарных наук	социокультурную специфику различных обществ и групп в рамках культурного многообразия; основные подходы к изучению и осмыслению культурного многообразия в рамках философии, социальных и гуманитарных наук
	УК-5.2.	Уметь	определять и применять способы межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях в рамках социально-исторического,	определять и применять способы межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях в рамках социально-исторического,

			этического и философского контекста; применять научную терминологию и основные научные категории гуманитарного знания	этического и философского контекста; применять научную терминологию и основные научные категории гуманитарного знания
	УК-5.3.	Владеть	выбором способов межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях в рамках социально-исторического, этического и философского контекста; навыками самостоятельного анализа и оценки социально-исторических явлений и процессов	выбором способов межкультурного взаимодействия в различных социокультурных ситуациях в рамках социально-исторического, этического и философского контекста; навыками самостоятельного анализа и оценки социально-исторических явлений и процессов

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в вариативную часть учебного плана и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина логически и содержательно-методически взаимосвязана с дисциплинами: «Этика деловых отношений», «Культурология».

Освоение дисциплины будет необходимо при изучении дисциплин «Деловая переписка», «Офис-менеджмент», Информационный менеджмент», а также при прохождении производственной преддипломной практики, подготовке к процедуре защиты и защите выпускной квалификационной работы.

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

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с утвержденным учебным планом составляет 7 зачетных единиц, 216 часов:

Таблица 2

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	216	216
– Контактная работа (всего), в том числе:	128,5	44
лекции	72	10
семинары	30	8
практические занятия	24	6

консультация в рамках промежуточной аттестации (КонсПА)	2	2
иная контактная работа (ИКР) в рамках промежуточной аттестации	0,5	4
консультации (конс.)	5 % от лекционных час.	8
контроль самостоятельной работы (КСР)		6
– Самостоятельная работа обучающихся (всего)	96,8	163
– Промежуточная аттестация обучающегося – зачет / экзамен	26,7	9

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1. Структура преподавания дисциплины

Таблица 3

Очная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость (в академ. час.)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа			с/р	
		лек.	практ.	сем.		
Раздел 1. Деловой этикет как категория международной культуры						
Тема 1. Деловой этикет: структура, этапы становления	14	8		4	2	
Тема 2. Этикет – основа механизма деловых отношений	10	7		3		
Тема 3. Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении	12	7		3	2	
Итого во 2 сем.	36	22		10	4	
Раздел 2. Деловой этикет. Правила гостеприимства						
Тема 4. Деловые визиты – инструмент деловых отношений	38	4	4	4	26	
Тема 5. Виды деловых приемов	37	3	4	4	26	
Тема 6. Протокол и этикет деловых приемов	32,8	3	6	4	19,8	
Зачет	0,2	–	–	–	–	ИКР – 0,2 час,
Итого в 3 сем.	108	10	14	12	71,8	0,2

Раздел 3. Этикетные ситуации в деловой практике						
Тема 7. Этикет деловых переговоров	16	8	3	2	3	
Тема 8. Этикет оформления деловых документов	14	6	4	2	2	
Тема 9. Этикет использования визитных карточек	13	6	3	2	2	
Консультация (ПА)	2					2 час
Экзамен	27	–	–	–	–	ИКР – 0,3 час., Контр. – 26,7 час.
Итого в 4 сем.	72	20	10	6	7	29
Всего по дисциплине	216	52	24	28	82,8	29, 2

Заочная форма обучения

Наименование разделов, тем	Общая трудоемкость	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся, и трудоемкость (в академ. час.)				Форма промежуточной аттестации (по семестрам) в т. ч. с контактной работой
		Контактная работа			с/р	
		лек.	практ	сем.		
Раздел 1. Деловой этикет как категория международной культуры						
Тема 1. Деловой этикет: структура, этапы становления	12	2		–	10	
Тема 2. Этикет – основа механизма деловых отношений	10			2	8	
Тема 3. Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении	12	2			10	
	2					КСР – 2 час.
Итого во 2 сем.	36	4		2	28	2
Раздел 2. Деловой этикет. Правила гостеприимства						
Тема 4. Деловые визиты – инструмент деловых отношений	34	2	2	–	30	
Тема 5. Виды деловых приемов	32			2	30	
Тема 6. Протокол и этикет деловых приемов	32		2	2	28	
Зачет	10	–	–	–	–	КСР – 2 час., Конс. – 4 час., ИКР – 2 час,

						Контр. – 2 час.
Итого в 3 сем.	108	2	4	4	88	10
Раздел 3. Этикетные ситуации в деловой практике						
Тема 7. Этикет деловых переговоров	14	8	2	3	16	
Тема 8. Этикет оформления деловых документов	14	6	6	–	16	
Тема 9. Этикет использования визитных карточек	15	6	2	3	15	
Консультация (ПА)	2					2 час
Экзамен .	29	–	–	–	–	КСР – 2 час., Конс. – 4 час., ИКР – 2 час., Контр. - 7 час.
Итого в 4 сем.	72	4	2	2	47	17
Всего по дисциплине	216	10	6	8	163	29

Таблица 4

4.1.1. Матрица компетенций

Наименование разделов, тем	УК-4	УК-5
Раздел 1. Деловой этикет как категория международной культуры		
Тема 1. Деловой этикет: структура, этапы становления	+	+
Тема 2. Этикет – основа механизма деловых отношений	+	+
Тема 3. Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении	+	+
Раздел 2. Деловой этикет. Правила гостеприимства		
Тема 4. Деловые визиты – инструмент деловых отношений	+	+
Тема 5. Виды деловых приемов	+	+
Тема 6. Протокол и этикет деловых приемов	+	+
Зачет 3 сем.	+	+
Раздел 3. Этикетные ситуации в деловой практике		
Тема 7. Этикет деловых переговоров	+	+
Тема 8. Этикет оформления деловых документов	+	+
Тема 9. Этикет использования визитных карточек	+	+
Экзамен 4 сем.	+	+

4.2. Содержание дисциплины

Раздел 1. Деловой этикет как категория международной культуры

Тема 1. Деловой этикет: структура, этапы становления. Предмет изучения дисциплины, основное содержание. Понятия «этикет» и «протокол»: происхождение,

эволюция, значение. Место и роль дисциплины в системе подготовки специалиста-документоведа.

Понятие и нормы этикета. Историческое развитие и национальная специфика. Особенности делового этикета. Систематизация и закрепление норм протокола. Современное значение делового церемониала и протокола. Исторические примеры грубого нарушения основных норм делового протокола.

Современные представления об этикете. Виды этикета. Деловой этикет: манеры и поведение. Внешний вид, одежда, речь.

Тема 2. Этикет – основа механизма деловых отношений. Установление дипломатических отношений. Начало и окончание дипломатической миссии. Назначение главы дипломатического представительства. Понятие «дипломатические иммунитеты и привилегии». Церемониал вручения верительных грамот. Понятие «дипломатический корпус», права дипломатического корпуса.

Принцип старшинства: протокольное старшинство государств, протокольное старшинство внутри государства, протокольное старшинство глав дипломатических представительств и внутри дипломатического представительства. Классы глав дипломатических представительств. Дипломатические ранги. Протокольное старшинство в международных организациях. Дипломатическое реагирование на отдельные события.

Разрыв дипломатических отношений. Правила поведения дипломатических, консульских представительств. Возможное взаимодействие представителей различных министерств и ведомств.

Тема 3. Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении. Деловой этикет в различных сферах профессиональной деятельности. Универсальные нормы делового этикета.

Этикет как величайшее достояние человеческой культуры. Виды функционального этикета и его нормы: речевой, столовый, чайный, кофейный, алкогольный, траурный, автомобильный, дорожный, телефонный, выходного дня (театральный, концертный), приветствий, гостевой, деловой (профессиональный) и пр.

Особенности деловых переговоров с представителями разных стран. Речевая культура делового разговора. Основные требования к деловому разговору. Основные логические законы, их применение в деловой речи. Речевой этикет представления, обращения, комплимента, поздравления, прощания. Специфика невербальных средств общения.

Раздел 2. Деловой этикет. Правила гостеприимства

Тема 4. Деловые визиты – инструмент деловых отношений. Порядок приема глав государств, глав правительств, министров иностранных дел зарубежных государств Российской Федерации.

Основные положения государственной протокольной практики Российской Федерации. Виды визитов и их особенности. Проведение протокольных мероприятий, участие официальных лиц.

Согласование сроков и характера визита. Подготовка проекта распоряжения, программы визита. Функции подразделений и распределение обязанностей между различными службами.

Протокол визитов. Церемония встречи и проводов. Порядок размещения. Переговоры и беседы. Подписание документов. Церемониал возложения венка. Поездка

по стране. Особенности протокольной практики приема высших должностных лиц государств-участников СНГ.

Организационно-протокольное обеспечение визитов. Характеристика деятельности Отдела визитов и делегаций.

Тема 5. Виды деловых приемов. Понятия «церемониал», «дипломатический прием», задачи протокольных мероприятий (представительские, информационные, специальные).

Виды дипломатических приемов: дневные, вечерние, с рассадкой за столом, без рассадки за столом, с супругами, и без них. Протокольные особенности дипломатических приемов: дневные («бокал шампанского», «бокал вина», завтраки) и вечерние («коктейль», «а ля фуршет», «чай», «жур фикс»), музыкальные, литературные, танцевальные вечера, встречи дипломатов во время спортивных соревнований.

Анкета проведения мероприятия, анкета оценки возможностей организации мероприятия, примерный план работы с персоналом при подготовке и проведении мероприятия, оценка результатов мероприятия.

Тема 6. Протокол и этикет деловых приемов. Приглашение на прием и порядок ответа на приглашение. Характер официальных и неофициальных приемов. Сервировка стола на деловых приемах. Особенности меню на деловых приемах. Беседы за столом на деловых приемах. Встреча и проводы гостей. Приход и уход с приема. Порядок обслуживания. Учет национальных особенностей и традиций. Протокольное старшинство и рассадка. Принципы рассадки. Варианты рассадки. Протокольная техника и ее использование.

Особенности организации массовых мероприятий с участием большого количества VIP-гостей. Требования, учитываемые при рассмотрении вопроса об организации мероприятия: цели проведения мероприятия, знание и определение целевой аудитории, факторы времени, бюджет.

Раздел 3. Этикетные ситуации в деловой практике

Тема 7. Этикет деловых переговоров. Организация двусторонних и многосторонних переговоров. Протокол двусторонних и многосторонних переговоров. Состав делегаций и протокольное старшинство внутри делегации. Порядок встречи делегации. Подготовка помещения и рассадка за столом переговоров. Порядок подписания двусторонних и многосторонних документов. Организация протокольных мероприятий от имени главы делегации, и ее членов.

Протокол международных конференций. Порядок рассадки делегаций в залах заседаний различных международных форумов. Иммунитеты и привилегии участников международных конференций. Этапы принятия решений, завершение беседы, составление протокола. Особенности ведения бесед, их тактика и техника.

Тема 8. Этикет оформления деловых документов. Деловые документы: виды, содержание, форма. Особенности составления и правила оформления личных нот, вербальных нот, памятных записок, меморандумов, частных писем полуофициального характера. Язык деловой переписки.

Классификация деловых писем: письмо-презентация (представление) предприятия; письмо-оферта (предложение товара); письмо-запрос информации о фирме; письмо-приглашение на переговоры; письмо-предложение; письмо-рекламация; приглашительное письмо для партнера; письмо, уведомляющее о том, что приглашение

принято; отказ от приглашения; рекомендательное письмо; письмо-благодарность за гостеприимство; письмо-просьба. Особенности составления и оформления деловых писем. Общий вид делового письма, конверт.

Тема 9. Этикет использования визитных карточек. Визитная карточка, её назначение и функции в деловой жизни. История использования визитных карточек. Виды визитных карточек.

Основные требования к оформлению визитных карточек (лицевая и обратная стороны): формат, текст, шрифт, цвет использование символов. Приёмы вручения. Принципы использования.

Личная визитная карточка и особенности ее оформления. Деловые визитные карточки как атрибут современного делового общения. Комбинированные визитные карточки: преимущества их использования в деловом общении.

Речевые формулы на визитках, слова иностранного происхождения. Визитные карточки при заочном представлении.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Общие положения

Самостоятельная работа обучающихся – особый вид познавательной деятельности, в процессе которой происходит формирование оптимального для данного индивидуума стиля получения, обработки и усвоения учебной информации на основе интеграции его субъективного опыта с культурными образцами.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной:

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется на лекциях, практических и семинарских занятиях, при выполнении контрольных и лабораторных работ и др. Внеаудиторная самостоятельная работа может осуществляться:

- в контакте с преподавателем: на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т. д.;

- без контакта с преподавателем: в аудитории для индивидуальных занятий, в библиотеке, дома, в общежитии и других местах при выполнении учебных и творческих заданий.

Внеаудиторная самостоятельная работа, прежде всего, включает повторение материала, изученного в ходе аудиторных занятий; работу с основной и дополнительной литературой и интернет-источниками; подготовку к семинарским, практическим и лабораторным занятиям; выполнение заданий, вынесенных преподавателем на самостоятельное изучение, научно-исследовательскую и творческую работу обучающегося.

Целью самостоятельной работы обучающихся является:

- формирование приверженности к будущей профессии;
- систематизация, закрепление, углубление и расширение полученных знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности;
- формирование умений использовать различные виды изданий (официальные, научные, справочные, информационные и др.);
- развитие познавательных способностей и активности обучающихся (творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности);

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию, самореализации;
- развитие исследовательского и творческого мышления.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, и ее объем по каждой дисциплине определяется учебным планом. Методика ее организации зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, индивидуальных качеств и условий учебной деятельности.

Для эффективной организации самостоятельной работы обучающийся должен:

Знать:

- систему форм и методов обучения в вузе;
- основы научной организации труда;
- методики самостоятельной работы;
- критерии оценки качества выполняемой самостоятельной работы.

Уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины.

Иметь навыки и опыт деятельности:

- планирование самостоятельной работы;
- соотнесение планируемых целей и полученных результатов в ходе самостоятельной работы;
- проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности.

Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей обучающихся. Время и место самостоятельной работы выбираются обучающимися по своему усмотрению, но с учетом рекомендаций преподавателя.

Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения рабочей программы дисциплины, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует помнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочного занятия, а затем – приступать к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном рабочей программой дисциплины.

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Таблица 5

5.2.1. Содержание самостоятельной работы

Наименование разделов, темы	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
Раздел 1. Деловой этикет как категория международной культуры		
Тема 1. Деловой этикет: структура, этапы становления	Изучение литературы, структурирование материала по теме	Проверка таблицы, выполненной в письменной форме
Тема 2. Этикет – основа механизма деловых отношений	Изучение литературы, структурирование материала по теме	Проверка таблицы, выполненной в письменной форме
Тема 3. Функциональные	Изучение особенностей сто-	Проверка таблицы, вы-

виды этикета и их значение в деловом общении	лового этикета	полненной в письменной форме
Раздел 2. Деловой этикет. Правила гостеприимства		
Тема 4. Деловые визиты – инструмент деловых отношений	Составление программы визита иностранной делегации	Проверка задания, выполненного в письменной форме
Тема 5. Виды деловых приемов	Систематизация особенностей различных видов деловых приемов	Проверка таблицы, выполненной в письменной форме
Тема 6. Протокол и этикет деловых приемов	Изучить особенности сервировки стола для проведения делового приема	Проверка таблицы, выполненной в письменной форме
Раздел 3. Этикетные ситуации в деловой практике		
Тема 7. Этикет деловых переговоров	Изучить устойчивые речевые обороты для ведения деловых переговоров	Проверка таблицы, выполненной в письменной форме
Тема 8. Этикет оформления деловых документов	Изучение специфики составления различных видов дипломатических документов	Проверка задания, выполненного в письменной форме
Тема 9. Этикет использования визитных карточек	Изучить особенности оформления визитных карточек	Проверка электронной презентации

5.2.2. Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа № 1.

Тема «Деловой этикет: структура, этапы становления»

Цель работы: получить представления о степени разработанности темы в литературе.

Задание и методика выполнения

Выявить дополнительную литературу, в которой раскрывается. Все выявленные источники классифицируются по видам:

- монографии и научные труды;
- учебники и учебные пособия;
- статьи и материалы в сборниках, составленных по итогам конференций и семинаров по проблемам дипломатического протокола и этикета.
- научно-популярные издания, предназначенные широкому кругу читателей и ученым – специалистам в смежных областях знаний.

Самостоятельная работа № 2.

Тема «Этикет – основа механизма деловых отношений»

Цель работы: изучить особенности дипломатического протокола и этикета европейских стран.

Задание и методика выполнения

Используя материалы Интернет-источников, заполните графы сравнительной таблицы.

Особенности дипломатического протокола	Страны Европы				
	Англия	Франция	Германия	Италия	Малые европейские страны
Специфические черты этикета, вклад в развитие мировой дипломатии					
Специфика проведения протокольных мероприятий					
Характерные черты дипломатов					
Особенности делового общения					
Особенности переговорных процессов					
Оформление визитной карточки					

Самостоятельная работа № 3.

Тема «Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении»

Цель работы: закрепить, обобщить и систематизировать знания о правилах столового этикета.

Задание и методика выполнения

Опираясь на функциональное назначение изображенных на фото ниже столовых приборов, сделайте предположение о том, какие блюда будут подаваться на приеме, письменно укажите 2-3 варианта возможного меню, последовательность подачи блюд, назовите вид приема, например, обед, ужин, завтрак.



Самостоятельная работа № 4.

Тема «Деловые визиты – инструмент деловых отношений»

Цель работы: закрепить навыки организации визитов высоких гостей.

Задание и методика выполнения

1. Разработать Программу пребывания иностранной делегации по приведенной ниже схеме (рабочий вариант).
2. Оформить Программу делового официального визита иностранной делегации в виде делового документа для предоставления гостям.

№ п/п	Мероприятие	Когда	Где	Кто присутствует	Необходимая техника, оборудование, дополнительные атрибуты и пр.	Ответственные
I. Встреча в аэропорту (ж/д вокзале)						
II. Визит вежливости						
III. Основная часть переговоров						
IV. Культурная программа						
V. Заключительный банкет						
VI. Подарки, сувениры						
VII. Отъезд гостей						

Самостоятельная работа № 5.
Тема «Виды деловых приемов»

Цель работы: закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в ходе лекционного и семинарского занятий.

Задание и методика выполнения:

Заполните приведенную ниже таблицу.

«Особенности деловых приемов»

Вид приема	Тип	Время	Дли-	Что	Форма	Специ-	Об-	Наличие
------------	-----	-------	------	-----	-------	--------	-----	---------

	при- ема	проведе- ния	тель- ность	пода- ется	одежды	фика рассадки	служива- ние оф- циантами	столовых приборов
Завтрак								
«Бокал шампанского »								
Чай								
Коктейль								
Фуршет								
Обед								
Обед-буфет								
Ужин								
«Жур-фикс»								

Самостоятельная работа № 6. **Тема «Протокол и этикет деловых приемов»**

Цель работы: закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в ходе лекционного и семинарского занятий.

Задание и методика выполнения

1. Изучение основных требований, предъявляемых к организации и проведению протокольного мероприятия.
2. Заполнить анкету проведения мероприятия.
3. Заполнить анкету оценки возможностей организации мероприятия.
4. Составить примерный план работы с персоналом при подготовке и проведении мероприятия.
5. Оценить результаты мероприятия.
6. Изучение вариантов и принципов рассадки за столом.
7. Оформление карточек рассадки гостей за столом на неофициальных и официальных приемах.

Самостоятельная работа № 7. **Тема: «Этикет деловых переговоров»**

Цель работы: закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в ходе лекционного и семинарского занятий.

Задание и методика выполнения:

1. Составить список слов, фраз и выражений, которые не следует употреблять ввремя деловых переговоров.
2. Составить список наиболее часто употребляемых слов, фраз и выражений.
3. Перечислить речевые обороты, используемые в приемах перефразирования и авторизации информации.
4. Выявить заключительные фразы, предшествующие выходу из общения.
5. Предложить оригинальные речевые обороты.

Самостоятельная работа № 8. **Тема «Этикет оформления деловых документов»**

Цель работы: закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в ходе лекционного и семинарского занятий.

Задание и методика выполнения

1. Изучение основных правил ведения переговоров.
2. Анализ практики ведения деловых переговоров (используя материалы прессы, телевидения, хрестоматий, интернет-ресурсов).
3. Выявление и обобщение дипломатических слов и фразеологизмов, выражающих позицию российских дипломатов на переговорах.
4. Написание делового текста, с использованием дипломатических слов и выражений.

Самостоятельная работа № 9.

Тема «Этикет использования визитных карточек»

Цель работы: закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в ходе лекционных занятий.

Задание и методика выполнения

1. Изучите правила оформления визитных карточек дипломатических работников и деловых лиц.
2. Разработайте макет оформления своей визитной карточки с обоснованием выбранных типов и видов бумаги, шрифтов, полиграфической отделки, размещенной на карточке информации.
3. Представьте результат проделанной работы в виде электронной презентации.

5.2.3. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов, необходимых для самостоятельной работы

См. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

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

<http://gramota.ru/> – Справочно-информационный портал Грамота.ру – русский язык для всех.

<https://grants.culture.ru/> – Культура. Гранты России. Общероссийская база конкурсов и грантов в области культуры и искусства.

<https://openedu.ru> – Открытое образование.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Таблица 6

Паспорт фонда оценочных средств для текущей формы контроля

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов достижения компетенций	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Деловой этикет как категория международной культуры			
Тема 1. Деловой этикет: структура, этапы становления	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	УК-4.1.	– Самостоятельная работа № 1. Тема «Деловой этикет: структура, этапы становления»
		УК-4.2.	
		УК-4.3.	
	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1.	
		УК-5.2.	
		УК-5.3.	
Тема 2. Этикет – основа механизма деловых отношений	Те же	Те же	– Семинар № 1. Тема «Этикет – основа механизма деловых отношений» – Самостоятельная работа № 2. Тема «Этикет – основа механизма деловых отношений»
Тема 3. Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении	Те же	Те же	– Семинар № 2. Тема «Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении» – Самостоятельная работа № 3. Тема «Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении»
Раздел 2. Деловой этикет. Правила гостеприимства			
Тема 4. Деловые визиты – инструмент деловых отношений	Те же	Те же	– Семинар № 3. Тема «Деловые визиты – инструмент деловых отношений» – Самостоятельная работа № 4. Тема «Деловые визиты – инструмент деловых отношений»
Тема 5. Виды деловых приемов	Те же	Те же	– Семинар № 4. Тема «Виды деловых приемов» – Практическое занятие № 1. Тема «Виды деловых приемов» – Самостоятельная работа № 5. Тема «Виды деловых приемов»

Тема 6. Протокол и этикет деловых приемов	Те же	Те же	– Семинар № 5. Тема «Протокол и этикет деловых приемов» – Практическая работа № 2. Тема «Протокол и этикет деловых приемов» – Самостоятельная работа № 6. Тема «Протокол и этикет деловых приемов»
Раздел 3. Этикетные ситуации в деловой практике			
Тема 7. Этикет деловых переговоров	Те же	Те же	– Практическое занятие № 3. Тема «Этикет деловых переговоров» – Самостоятельная работа № 7. Тема «Этикет деловых переговоров»
Тема 8. Этикет оформления деловых документов	Те же	Те же	– Семинар № 6. Тема «Этикет оформления деловых документов» – Самостоятельная работа № 8. Тема «Этикет оформления деловых документов»
Тема 9. Этикет использования визитных карточек	Те же	Те же	– Практическая работа № 4. Тема «Этикет использования визитных карточек» – Самостоятельная работа № 9. Тема «Этикет использования визитных карточек»

Таблица 7

Паспорт фонда оценочных средств для промежуточной аттестации

Наименование разделов, темы	Планируемые результаты освоения ОПОП	Коды индикаторов в достижении компетенций	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Деловой этикет как категория международной культуры			
Тема 1. Деловой этикет: структура, этапы становления	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	УК-4.1.	Вопросы к зачету (3 семестр): – теоретические вопросы № 1-3; – практико-ориентированное задание № 1
		УК-4.2.	
		УК-4.3.	
	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества	УК-5.1.	
		УК-5.2.	
		УК-5.3.	

	социально-историческом, этическом и философском контекстах		
Тема 2. Этикет – основа механизма деловых отношений	Те же	Те же	Вопросы к зачету (3 семестр): – теоретические вопросы № 4-6; – практико-ориентированное задание № 2
Тема 3. Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении	Те же	Те же	Вопросы к зачету (3 семестр): – теоретические вопросы № 7-11; – практико-ориентированное задание № 3
Раздел 2. Деловой этикет. Правила гостеприимства			
Тема 4. Деловые визиты – инструмент деловых отношений	Те же	Те же	Вопросы к зачету (3 семестр): – теоретические вопросы № 12-14; – практико-ориентированное задание № 4
Тема 5. Виды деловых приемов	Те же	Те же	Вопросы к зачету (3 семестр): – теоретические вопросы № 15-17; – практико-ориентированное задание № 5
Тема 6. Протокол и этикет деловых приемов	Те же	Те же	Вопросы к зачету (3 семестр): – теоретические вопросы № 18-20; – практико-ориентированное задание № 6
Раздел 3. Этикетные ситуации в деловой практике			
Тема 7. Этикет деловых переговоров	Те же	Те же	Вопросы к экзамену (4 семестр): – теоретические вопросы № 1-5; – практико-ориентированное задание № 7
Тема 8. Этикет оформления деловых документов	Те же	Те же	Вопросы к экзамену (4 семестр): – теоретические вопросы № 6-9; – практико-ориентированное задание № 8
Тема 9. Этикет использования визитных карточек	Те же	Те же	Вопросы к экзамену (4 семестр): – теоретические вопросы № 10-12; – практико-ориентированное задание № 9

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 8

6.2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Показатели и критерии оценивания компетенций

Планируемые результаты освоения ОПОП	Показатели сформированности компетенций	Критерии оценивания
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	– понимает основы деловой коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления в устной и письменной формах на русском и иностранных языках; – применяет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах); выявлять и устранять языковые ошибки; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности.	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
УК-5 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	– понимает деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке; – применяет навыки выстраивания коммуникации и ведения дискуссии в различных профессиональных ситуациях в зависимости от поставленных задач на иностранном языке; – способен использовать знания, умения, владения в профессиональной деятельности	Обучающийся обладает необходимой системой знаний, достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Демонстрирует способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.

Таблица 9

Этапы формирования компетенций

Наименование этапа	Характеристика этапа	Формы контроля
Начальный (входной) этап формирования компетенций	Диагностика входных знаний в рамках компетенций	Устный опрос и др.
Текущий этап формирования компетенций	Выполнение обучающимися заданий, направленных на формирование компетенций. Осуществление выявления причин препятствующих эффективному освоению компетенций	Активная учебная лекция; семинары; практические занятия, самостоятельная работа
Промежуточный (аттестационный) этап	Оценивание сформированности компетенций	Зачет, экзамен:

тестационный) этап формирования компетенций	компетенций по отдельной части дисциплины или дисциплины в целом	– ответы на теоретические вопросы; – выполнение практико-ориентированных заданий.
---	--	--

6.2.2. Описание шкал оценивания

Таблица 10

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на зачете и экзамене

Оценка по номинальной шкале	Описание уровней результатов обучения
Отлично / Зачтено	Обучающийся показывает глубокие, исчерпывающие знания в объеме пройденной программы, уверенно действует по применению полученных знаний на практике, демонстрируя умения и владения, определенные программой. Грамотно и логически стройно излагает материал при ответе, умеет формулировать выводы из изложенного теоретического материала, знает дополнительно рекомендованную литературу. Обучающийся способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях. Отвечает на все дополнительные вопросы. Результат обучения показывает, что достигнутый уровень оценки результатов обучения по дисциплине является основой для формирования соответствующих компетенций.
Хорошо / Зачтено	Результат обучения показывает, что обучающийся продемонстрировал результат на уровне осознанного владения учебным материалом и учебными умениями, владениями по дисциплине. Допускает незначительные ошибки при освещении заданных вопросов. Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных ситуациях.
Удовлетворительно / Зачтено	Результат обучения показывает, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине. Ответы излагает хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов. Обучающийся способен понимать и интерпретировать усвоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и владений для решения практико-ориентированных задач.
Неудовлетворительно / Не зачтено	Результат обучения обучающегося свидетельствует об усвоении им только элементарных знаний ключевых вопросов по дисциплине. Допущенные ошибки и неточности в ходе промежуточного контроля показывают, что обучающийся не овладел необходимой системой знаний и умений по дисциплине. Обучающийся допускает грубые ошибки в ответе, не понимает сущности излагаемого вопроса, не умеет применять знания на практике, дает неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.

Описание шкалы оценивания при тестировании на базе тестовых материалов института

Оценка по номинальной шкале	% правильных ответов, полученных на тестировании
Зачтено	от 90 до 100
Зачтено	от 75 до 89,99
Зачтено	от 60 до 74,99
Не зачтено	менее 60

Таблица 11

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания

Устное выступление (семинар, доклад)

Дескрипторы	Образцовый, примерный; достойный подражания ответ (отлично)	Законченный, полный ответ (хорошо)	Изложенный, раскрытый ответ (удовлетворительно)	Минимальный ответ (неудовлетворительно)	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	
Представление	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Используются все необходимые профессиональные термины.	Представляемая информация систематизирована и последовательна. Использовано большинство необходимых профессиональных терминов.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Профессиональная терминология использована мало.	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	
Оформление	Широко использованы информационные технологии (PowerPoint). Отсутствуют ошибки в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint). Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Использованы информационные технологии (PowerPoint) частично. 3-4 ошибки в представляемой информации.	Не использованы информационные технологии (PowerPoint). Больше 4 ошибок в представляемой информации.	
Ответы на вопросы	Ответы на вопросы полные с привлечением примеров.	Ответы на вопросы полные и/или частично полные.	Только ответы на элементарные вопросы.	Нет ответов на вопросы.	
Умение	Свободно	Свободно	Скован, обрат-	Скован, обрат-	

держаться на аудиторной, коммуникативные навыки	держаться на аудитории, быть способным к импровизации, учитывать обратную связь с аудиторией	держаться на аудитории, поддерживать обратную связь с аудиторией	ная связь с аудиторией затруднена	ная связь с аудиторией отсутствует, не соблюдает нормы речи в простом высказывании.	
Итог					

Письменная работа (реферат и т. д.)

Критерии оценки	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Обоснование актуальности темы				
Качество оценки степени разработанности темы в специальной литературе				
Степень реализации поставленной цели и задач				
Объем и глубина раскрытия темы				
Наличие материала, ориентированного на практическое использование				
Достоверность и обоснованность полученных результатов и выводов				
Степень оригинальности текста				
Эрудиция, использование междисциплинарных связей				
Соблюдение требований к структуре работы				
Качество оформления работы с учетом требований				
Информационная культура (цитирование, оформление списка использованной литературы)				
Общая оценка				

Практическое (практико-ориентированное) задание

Оценка по номинальной шкале	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя профессиональную терминологию.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, путаясь в профессиональных понятиях.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы,

**необходимые для оценки знаний, умений, владений, характеризующих этапы
формирования компетенций в процессе освоения
образовательной программы**

6.3.1. Материалы для подготовки к зачету и экзамену

Таблица 12

**Материалы, необходимые для оценки знаний
(примерные теоретические вопросы)**

к зачету

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1.	Особенности делового этикета.	УК-4, УК-5
2.	Зарождение и развитие основ этикета за рубежом.	УК-4, УК-5
3.	Развитие этикета в России.	УК-4, УК-5
4.	Этикет в ходе официальных контактов.	УК-4, УК-5
5.	Установление деловых отношений.	УК-4, УК-5
6.	Деловое реагирование на отдельные события.	УК-4, УК-5
7.	Чайный и кофейный этикет.	УК-4, УК-5
8.	Алкогольный этикет.	УК-4, УК-5
9.	Театральный этикет.	УК-4, УК-5
10.	Ресторанный этикет.	УК-4, УК-5
11.	Дорожный, автомобильный этикет.	УК-4, УК-5
12.	Классификация деловых визитов.	УК-4, УК-5
13.	Организация дипломатических визитов на высшем и высоком уровне.	УК-4, УК-5
14.	Протокольные визиты.	УК-4, УК-5
15.	Деловые приемы: классификация.	УК-4, УК-5
16.	Особенности деловых приемов.	УК-4, УК-5
17.	Деловые приемы: принципы организации.	УК-4, УК-5
18.	Правила проведения приемов.	УК-4, УК-5
19.	Сервировка стола на деловых приемах. Особенности меню.	УК-4, УК-5
20.	Этикет деловых приемов.	УК-4, УК-5

к экзамену

№ п/п	Примерные формулировки вопросов	Код компетенций
1.	Организация деловых переговоров и бесед.	УК-4, УК-5
2.	Подготовка помещения и рассадка за столом переговоров.	УК-4, УК-5
3.	Особенности ведения бесед, их тактика и техника.	УК-4, УК-5
4.	Протокол двусторонних и многосторонних переговоров.	УК-4, УК-5
5.	Особенности деловых переговоров с представителями разных стран.	УК-4, УК-5
6.	Язык деловой переписки.	УК-4, УК-5
7.	Документы деловой переписки.	УК-4, УК-5
8.	Этикет деловой переписки	УК-4, УК-5
9.	Требования к деловым документам.	УК-4, УК-5
10.	Визитная карточка, её назначение, виды и функции.	УК-4, УК-5
11.	Основные требования к оформлению визитных карточек.	УК-4, УК-5
12.	Визитная карточка: приёмы вручения, принципы использования.	УК-4, УК-5

Таблица 13

**Материалы, необходимые для оценки умений и владений
(примерные практико-ориентированные задания)**

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1.	Деловой этикет: структура, этапы становления	УК-4, УК-5
2.	Этикет – основа механизма деловых отношений	УК-4, УК-5
3.	Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении	УК-4, УК-5
4.	Деловые визиты – инструмент деловых отношений	УК-4, УК-5
5.	Виды деловых приемов	УК-4, УК-5
6.	Протокол и этикет деловых приемов	УК-4, УК-5
7.	Этикет деловых переговоров	УК-4, УК-5
8.	Этикет оформления деловых документов	УК-4, УК-5
9.	Этикет использования визитных карточек	УК-4, УК-5

6.3.2. Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине

Написание рефератов (эссе, творческих заданий) не предусмотрено.

6.3.3. Методические указания по выполнению курсовой работы

Курсовая работа по дисциплине учебным планом не предусмотрена.

6.3.4. Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций

6.3.4.1. Планы семинарских занятий

Семинар № 1

Тема «Этикет – основа механизма деловых отношений»

Семинар проходит в форме дискуссии

Вопросы для дискуссии:

1. Понятие «деловой этикет»: объем и характер.
2. Особенности делового этикета европейских стран.
3. Особенности делового этикета стран Азии и Ближнего Востока.
4. Деловой этикет стран Латинской Америки и США.
5. Специфика деятельности протокольных служб.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются самостоятельно в рамках самостоятельной работы.

Семинар № 2

Тема «Функциональные виды этикета и их значение в деловом общении»

Семинар проходит в форме дискуссии

Вопросы для обсуждения:

1. Чайный и кофеный этикет: специфика и особенности.
2. Алкогольный этикет: уместность, особенности использования.
3. Ресторанный этикет как инструмент делового взаимодействия.
4. Дорожный, автомобильный этикет.
5. Обмен подарками, цветочный этикет.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются самостоятельно в рамках самостоятельной работы.

Семинар № 3

Тема «Деловые визиты – инструмент деловых отношений»

Семинар проходит в форме дискуссии

Вопросы для дискуссии:

1. Порядок приема глав государств.
2. Порядок приема глав правительств.
3. Порядок приема министров иностранных дел зарубежных государств Российской Федерации.
4. Основные положения государственной протокольной практики Российской Федерации.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются самостоятельно в рамках самостоятельной работы.

Семинар № 4

Тема «Виды деловых приемов»

Семинар проходит в форме дискуссии

Вопросы для дискуссии:

1. Характеристика видов деловых приемов:
 - а) дневные и вечерние приемы;
 - б) приемы с рассадкой за столом и без рассадки за столом;
 - в) приемы с супругами и без них.
2. Протокольные особенности деловых приемов:
 - а) протокольные особенности дневных приемов: «бокал шампанского», «бокал вина», завтраки;
 - б) протокольные особенности вечерних приемов: «коктейль», «а ля фуршет», «чай», «жур фикс»).

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются самостоятельно в рамках самостоятельной работы.

Семинар № 5

Тема «Этикет оформления деловых документов»

Семинар проходит в форме дискуссии

Вопросы для дискуссии:

1. Деловая переписка: темы, вопросы, характер содержания.
2. Язык деловой переписки.
3. Требования к деловым документам.
4. Виды деловых документов:
 - а) правила составления внешних деловых документов;
 - б) правила составления внутренних деловых документов.
5. Ценность и уместность деловой переписки.

Материалы для подготовки семинару см. Раздел 7. Перечень печатных и электронных образовательных и информационных ресурсов необходимых для освоения дисциплины.

Дополнительные материалы к семинару выявляются самостоятельно в рамках самостоятельной работы.

6.3.4.2. Задания для практических занятий

Практическая работа № 1.

Тема «Виды деловых приемов»

Цель работы – изучение видов дипломатических приемов.

Задание и методика выполнения:

1. Изучить протокольные особенности дипломатических приемов: дневные; вечерние, музыкальные, литературные, танцевальные вечера, встречи дипломатов во время спортивных соревнований.
2. Разработать программу дневного или вечернего приема (по выбору).

Практическая работа № 2.

Тема «Протокол и этикет деловых приемов»

Цель работы – закрепить, обобщить и систематизировать знания вариантов и принципы рассадки за столом, полученные в ходе лекционных занятий.

Задание и методика выполнения:

1. Разработка вариантов и принципов рассадки за столом.
2. Оформление карточек рассадки гостей за столом на неофициальных и официальных приемах.

3. Составить вариант оформления кувертных карточек для участников мероприятия.

Практическая работа № 3
Тема «Этикет деловых переговоров»

Цель работы – закрепить, обобщить и систематизировать знания ведения переговоров, полученные в ходе лекционных занятий.

Задание и методика выполнения: заполнить приведенную ниже таблицу:

Стадии переговоров	Этапы переговоров
1.	1.1. Выбор средств ведения переговоров
	1.2. Установление контакта между сторонами
	1.3.
	1.4.
	1.5.
2.	2.1. Начало переговорного процесса
	2.2.
	2.3.
	2.4. Разработка вариантов предложений для договоренности
3.	3.1.
	2.2. Окончательное обсуждение вариантов решений
	3.3.

Практическая работа № 4
Тема «Этикет использования визитных карточек»

Цель работы: закрепить, обобщить и систематизировать знания, полученные в ходе лекционного занятия.

Задание и методика выполнения:

1. Проанализируйте визитные карточки, имеющиеся у Вас, с точки зрения правильности и корректности оформления.
2. Предложите свой вариант исправления ошибок, представив его наглядно.
3. Оформите свою визитную карточку (семейную, рабочую, личную).

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий

Мелкогрупповые/индивидуальные занятия по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

*6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ
(контрольного урока)*

Контрольная работа в учебном процессе не используется.

6.3.4.5. Тестовые задания

Тестовые задания включены в фонд оценочных средств. Используются тестовые задания в форме выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных, установление соответствия (последовательности), кейс-задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в соответствии с локальными актами вуза.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине отражены в 4 разделе «Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий».

Анализ и мониторинг промежуточной аттестации отражен в сборнике статистических материалов: «Итоги зимней (летней) зачетно-экзаменационной сессии».

2. Для подготовки к промежуточной аттестации рекомендуется пользоваться фондом оценочных средств:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.1);
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (см. п. 6.2);
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (см. п. 6.3).

3. Требования к прохождению промежуточной аттестации (зачета). Обучающийся должен:

- принимать участие в семинарских занятиях;
- своевременно выполнять самостоятельные задания.

4. Во время промежуточной аттестации используются:

- бланки билетов (установленного образца);
- список теоретических вопросов и база практических заданий, выносимых на зачет и экзамен;
- описание шкал оценивания;
- справочные, методические и иные материалы.

5. Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья фонды оценочных средств адаптируются за счет использования специализированного оборудования для инклюзивного обучения. Форма проведения текущей и итоговой аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т. п.). При необходимости студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете и экзамене.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Печатные и (или) электронные образовательные ресурсы¹

¹ Обеспечение обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья печатными и электронными образовательными ресурсами осуществляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

1. Горскина, Л. С. Этика деловых отношений : учебное пособие / Л. С. Горскина, К. В. Крумина, С. Г. Полковникова. – Омск : ОмГТУ, 2019. – 127 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/186954> (дата обращения: 25.04.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Долгова, И. В. Деловая этика и этикет в сфере деловых коммуникаций : учебник для вузов / И. В. Долгова. – Санкт-Петербург : Лань, 2024. – 508 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/405551> (дата обращения: 25.04.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Ерохина, Е. В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебное пособие / Е. В. Ерохина. – Оренбург : ОГУ, 2024. – 129 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/437762> (дата обращения: 25.04.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Трофимов, В. К. Деловая этика : учебное пособие / В. К. Трофимов. – 2-е. – Ижевск : УдГАУ, 2018. – 256 с. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/133961> (дата обращения: 25.04.2026). – Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2. Информационные ресурсы

7.2.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных:

- Единое окно доступа к информационным ресурсам. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>;
- «Киберленинка» Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>;
- Научная электронная библиотека E-library. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>;
- Национальная электронная библиотека – Режим доступа: <http://xn--90ax2c.xn--p1ai/>;
- ЭБС «Лань» – Режим доступа: <http://e.lanbook.com>;
- ЭБС «Руконт» – Режим доступа: <http://rucont.ru>;
- Электронная библиотека диссертаций РГБ – Режим доступа: <http://www.dslib.net>.

Информационные справочные системы:

Гарант,
Консультант+.

7.2.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

- <http://archives.rumethodics/> – сайт Федерального архивного агентства.
- <http://www.top-personal.ru> – сайт журнала «Управление персоналом».
- <http://www.top-personal.ru/officeworks> – сайт журнала «Делопроизводство».
- <https://etiketpro.ru/> – сайт Академии этикета и деловых стандартов.
- <https://www.nadep.ru/> – сайт Национальной ассоциации экспертов по деловой этике, этикету и протоколу НАДЭП.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Комплексное изучение обучающимися учебной дисциплины «Деловой этикет» предполагает: овладение материалами лекций, учебной и дополнительной литературой, указанной в рабочей программе дисциплины; творческую работу обучающихся в ходе проведения семинарских занятий, а также систематическое выполнение заданий для самостоятельной работы обучающихся.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты обучающимися во внимание. Основой для подготовки обучающегося к семинарским занятиям являются лекции и издания, рекомендуемые преподавателем (см. п. 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности).

Основной целью семинарских занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала и ходом выполнения обучающимися самостоятельной работы, обсуждение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы семинарского занятия. При обсуждении на семинарах сложных и дискуссионных вопросов и проблем используются методики интерактивных форм обучения (круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты), что позволяет погружать обучающихся в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем, оптимальную для выработки умений и владений.

Для успешной подготовки к семинарским занятиям обучающиеся в обязательном порядке, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах: «Секретарь-референт», «Справочник секретаря и делопроизводителя», «Делопроизводство».

Для выполнения заданий самостоятельной работы в письменной форме по темам обучающиеся, кроме рекомендуемой к изучению литературы, электронных изданий и интернет-ресурсов, должны использовать публикации по изучаемой теме в журналах (задания для самостоятельной работы см. в Разделе 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине).

Выбор методов обучения для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется с учетом особенностей восприятия ими учебной информации, содержания обучения, методического и материально-технического обеспечения. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Таблица 14

Оценочные средства по дисциплине с учетом вида контроля

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
Аттестация в рамках теку-	Средство обеспечения обратной связи в учебном процессе, форма оценки качества освоения образовательных	Текущий (аттестация)

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
щего контроля	программ, выполнения учебного плана и графика учебного процесса в период обучения студентов.	
Доклад	Средство оценки навыков публичного выступления по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Текущий (в рамках сам. работы и семинара)
Конспекты	Вид письменной работы для закрепления и проверки знаний, основанный на умении «свертывать информацию», выделять главное.	Текущий (в рамках лекционных занятия или сам. работы)
Кейс-задача	Проблемное задание, в котором, обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы в соответствующей области.	Промежуточный (в рамках тестирования)
Практическая работа	Оценочное средство для закрепления теоретических знаний и отработки владения навыками и умений, способности применять знания при решении конкретных задач.	Текущий (в рамках практического занятия, сам. работы)
Зачет и экзамен	Формы отчетности обучающегося, определяемые учебным планом. Зачеты служат формой проверки качества выполнения обучающимися учебных работ, усвоения учебного материала практических и семинарских занятий. Экзамен служит для оценки работы обучающегося в течение срока обучения по дисциплине (модулю) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения владения навыками самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.	Промежуточный
Дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Текущий (в рамках семинара)
Семинар	Один из основных методов обсуждения учебного материала и инструмент оценки степени его усвоения. Семинары проводятся по наиболее сложным вопросам (темам, разделам) учебной программы с целью углубленного изучения дисциплины, привития обучающимся навыков самостоятельного поиска и анализа информации, формирования и развития научного мышления, умения активно участвовать в творческой дискуссии, делать выводы, аргументировано излагать и отстаивать свое мнение.	Текущий
Творческое задание	Учебные задания, требующие от обучающихся не простого воспроизводства информации, а творчества, поскольку содержат большой или меньший элемент неизвестности и имеют, как правило, несколько подходов в решении поставленной в задании проблемы. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Текущий (в рамках самостоятельной работы)
Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая авто-	Промежуточ-

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Виды контроля
	материзировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	ный

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения учебных занятий по дисциплине оснащены оборудованием (учебная мебель) и техническими средствами обучения (компьютерная техника, мультимедийное оборудование, проводной интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду института.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение: Microsoft Windows, Microsoft Office 2007, Adobe Reader 9.0, Adobe Acrobat Pro 9.0, Adobe InDesign CS4, Adobe Photoshop CS4, Fine Reader 10.0, Corel Draw X4, 7zip, Google Chrome, Internet Explorer.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу дисциплины внесены следующие изменения и дополнения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023	6.4.	Дополнен раздел
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024	7.1. 7.2.	Дополнены списки литературы
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025	P.8, P.9	Доработаны
2026/27	протокол № 10 от 25.05.2026		Без изменений

Учебное издание

Автор-составитель
Наталья Михайловна **Запекина**

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Рабочая программа дисциплины

Программа бакалавриата
«Документационное обеспечение управления»
по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение

Квалификация: бакалавр

Печатается в авторской редакции

Подписано к печати
Формат 60x84/16
Заказ

Объем 2,5 п. л.
Тираж 100

Челябинский государственный институт культуры
454091, Челябинск, ул. Орджоникидзе, 36-а
Отпечатано в типографии ЧГИК. Ризограф
