


АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ  
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ РЫНКА»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель УЛАОП

  
подпись Сталькина У.М.  
ФИО  
«08» июль 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

  
подпись Перов С.Н.  
ФИО  
«08» июль 2019г.




РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ

название дисциплины

Направление подготовки	<u>38.04.04 Государственное и муниципальное управление</u>
Профиль подготовки	<u>Технологии и механизмы государственного и муниципального управления</u>
Квалификация	<u>магистр</u>
Год начала подготовки по программе	<u>2019</u>
Форма(ы) обучения	<u>заочная</u>
Кафедра	<u>государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы</u>

Руководитель образовательной программы

  
подпись Карлина А.А.  
ФИО  
«08» июль 2019г.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы /протокол заседания № 10 от 27.06.2019г. /

Заведующий кафедрой

  
подпись Карлина А.А.  
ФИО

Самара  
2019

## 1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП ВО

Планируемые результаты обучения по дисциплине	Планируемые результаты освоения ОПОП ВО
<i>Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач в области профессиональной деятельности (ОПК-2)</i>	
Знает:	Требования протокола и правила этикета профессиональной речи. Обороты устной и письменной речи в контексте ситуаций делового общения.
Умеет:	Выбирать и применять обороты устной и письменной речи в соответствии с контекстом ситуации делового общения. Соблюдать требования речевого протокола и этикета.
Владеет:	Культурой профессиональной речи на русском языке.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Индекс дисциплины по учебному плану	Курс, семестр изучения дисциплины (заочная форма обучения)
<b>ФТД.1</b>	<b>1 курс, 2 семестр</b>

## 3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**Объем дисциплины,  
в т.ч. контактной (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы студентов**

Виды учебной работы	Объем, часов/ЗЕТ		Распределение по семестрам* (очно-заочная форма обучения)			
	очная форма обучения	заочная форма обучения				
Контактная работа, в т.ч.:		4				
Лекции (Л)		2				
Практические занятия (ПЗ)		2				
Лабораторные работы (ЛР)						
Самостоятельная работа (СР)		64				
Контроль - зачет		4				
Итого объем дисциплины		72/2				

\*Указывается, если обучение по дисциплине ведется в течение нескольких семестров

### Объем дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов (заочная форма обучения)			
	Л	ПЗ	ЛР	СР
Принципы и характер делового общения в структурах власти.	2	2	-	10
Международные стандарты делового этикета в работе органов государственной власти.	-	-	-	9
Специальные аспекты профессиональной коммуникации должностного лица государственной службы. Требования протокола и правила этикета профессиональной речи	-	-	-	9
Понятие протокола в органах государственной и муниципальной службы	-	-	-	9

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов (заочная форма обучения)			
Приёмы — продолжение служебной деятельности государственного и муниципального служащего. Культура профессиональной речи на русском языке	-	-	-	9
Имидж государственного служащего.	-	-	-	9
Культура одежды служащих учреждений государственной и муниципальной власти.	-	-	-	9
Всего	2	2		64

### Содержание тематических разделов дисциплины

Наименование раздела	Содержание раздела
Принципы и характер делового общения в структурах власти.	Деловой и гражданский этикет: основы. Правила вербального этикета.
Международные стандарты делового этикета в работе органов государственной власти.	Корпоративная культура. Служебные инструкции или корпоративный кодекс. Служебная субординация в органах государственного управления. Правила создания первого впечатления. Этические нормы и принципы руководителя по отношению к своим подчиненным. "Этикет начальника". Стандарты и особенности ведения переговоров в органах государственной и муниципальной власти. Деловая встреча, приветствие, представление, ритуал рукопожатий. Визитная карточка, правила оформления и вручения. Правила поведения на переговорах, рассадка за столом. Искусство диалога. Речевой этикет при переписке. Этикет телефонных переговоров.
Специальные аспекты профессиональной коммуникации должностного лица государственной службы. Требования протокола и правила этикета профессиональной речи	Корпоративные мероприятия в органах государственной и муниципальной власти. Офисные праздники. Подарки в деловом коллективе, сотрудникам, партнёрам. Национальные традиции в органах государственного управления. Культура профессиональной речи.
Понятие протокола в органах государственной и муниципальной службы	Протокольные требования к приёму и обслуживанию делегаций. Протокольная структура переговоров. Подготовка и организация деловых переговоров исходя из требований международного протокола. Протокольные мероприятия по встрече гостей. Правила хорошего тона при приёме гостей — поведение, манеры, приветствие, обращение, извинение. Искусство делать комплименты. Внешний вид при проведении переговоров, на совещаниях и официальных мероприятиях.
Приёмы — продолжение служебной деятельности государственного и муниципального служащего. Культура профессиональной речи на русском языке	Виды официальных приёмов. Дневные и вечерние приёмы, чайная церемония. Организация и проведение приёмов. Одежда на приёмах. Оформление приглашений. Получение приглашения. Ответ на приглашения. Особенности поведения на презентации.
Имидж государственного служащего.	Основные составляющие внешности. Стереотипы и стандарты ожидания. Правила создания хорошего впечатления. Конструирование имиджа. Имидж и эффективность коммуникации. Внешний вид для пре-

Наименование раздела	Содержание раздела
	зентации. Имидж и средства массовой информации.
Культура одежды служащих учреждений государственной и муниципальной власти.	Соответствие внешнего вида статусу государственного служащего. Этические нормы и правила в отношении внешнего вида. Современные требования этикета к деловому стилю одежды. Этикетные нормы мужского и женского имиджа в деловой жизни. Определение персонального стиля и создание эффективного делового гардероба. Практические рекомендации по созданию имиджа для мужчин и женщин. Принцип сообразности в выборе формы одежды для государственного служащего.

#### 4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При проведении учебных занятий по дисциплине Университет обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

##### Образовательные технологии

Наименование технологий	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
Проблемное обучение	Активное взаимодействие обучающихся с проблемно-представленным содержанием обучения, имеющее целью развитие познавательной способности и активности, творческой самостоятельности обучающихся.	Поисковые методы обучения, постановка познавательных задач с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Концентрированное обучение	Погружение обучающихся в определенную предметную область, возможности которого заложены в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определенной предметной области без увеличения трудоемкости соответствующих дисциплин.	Методы погружения, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Развивающее обучение	Обучение, ориентированное на развитие физических, познавательных и нравственных способностей обучающихся путём использования их потенциальных возможностей с учетом закономерностей данного развития. Имеет целью формирование высокой самомотивации к обучению, готовности к непрерывному обучению в	Методы вовлечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в различные виды деятельности на основе их индивидуальных возможностей и способностей и с учетом зоны ближайшего развития.

Наименование технологии	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
	течение всей жизни.	
Активное, интерактивное обучение	Всемерная всесторонняя активизация учебно-познавательной деятельности обучающихся посредством различных форм взаимодействия с преподавателем и друг с другом. Имеет целью формирование и развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, лидерских качеств, уверенности в своей успешности.	Методы социально-активного обучения с учетом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Рефлексивное обучение	Развитие субъективного опыта и критического мышления обучающихся, осознание обучающимися «продуктов» и процессов учебной деятельности, повышение качества обучения на основе информации обратной связи, полученной от обучающихся. Имеет целью формирование способности к самопознанию, адекватному самовосприятию и готовности к саморазвитию.	Традиционные рефлексивные методы с обязательной обратной связью, преимущественно ориентированные на развитие адекватного восприятия собственных особенностей обучающимися с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.

## 5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО И ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Учебная литература, в том числе:**

**Основная:**

1. Ступникова, Л.Г. Основы делового этикета: краткое справочное пособие / Л.Г. Ступникова, Л.Н. Тарнавская. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2015. - 76 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-3882-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276491>
2. Зарайченко, В.Е. Этикет государственного служащего: учебное пособие / В.Е. Зарайченко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов-н/Д: Феникс, 2013. - 448 с. - (Высшее образование). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-222-21284-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256486>
3. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / Л.М. Загорская; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 292 с. - ISBN 978-5-7782-2017-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860>
4. Национальный этикет: учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет»; авт.-сост. Г.И. Малявина, В.В. Василенко и др. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 193 с. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=458086>
5. Коробейникова, А.А. Коммуникативный практикум / А.А. Коробейникова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург : ОГУ, 2018. – 150 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485663>

**Дополнительная:**

1. Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения: учебное пособие / В.Е. Левкин. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 142 с.: ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204>
2. Семилетников, Н.А. Протокол международного и делового сотрудничества / Н.А. Семилетников. - Минск: Дикта, 2011. - 198 с. - ISBN 978-985-494-580-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139784>
3. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» / Н. Зверева; под ред. Н. Юдиной. - Москва: Альпина Паблишер, 2016. - 138 с. - ISBN 978-5-9614-4823-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279778>

**Лицензионное программное обеспечение:**

Microsoft Office 2007. Договор 347 от 30.08.2007, договор 989 от 21.11.2008 с Программные технологии;

Microsoft Windows 7 Professional x64 RUS. В рамках подписки Microsoft Imagine (было Dreamspark): договор 48770/CAM3615 от 08.10.2014, акт Tr061184 от 31.10.2014; договор Tr000055182 от 16.11.2015, акт Tr061918 от 08.12.2015; договор Tr000114451 от 01.11.2016 с Софтлайн.

СДО Moodle. Среда дистанционного обучения с открытым исходным кодом (распространяется свободно).

**Профессиональные базы данных:**

Федеральный портал управленческих кадров «Госслужба»: <https://gossluzhba.gov.ru/>  
 Центр раскрытия корпоративной информации <http://www.e-disclosure.ru>

**Информационные справочные системы:**

Справочно-правовая система "Консультант Плюс": <http://www.consultantplus.ru>  
 Справочно-правовая система ГАРАНТ: <http://www.garant.ru>.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Специальные помещения должны представлять 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 учебной мебелью, в том числе мебелью для преподавателя дисциплины, учебной доской, и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютер, звуковые колонки, интерактивная доска).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

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

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических (в т.ч. лабораторные) занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов, выполнения заданий и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с профессиональными базами данных.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с сопровождением наглядных пособий;

- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и дискуссионно обсуждают их между собой и преподавателем; решаются практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения социальных явлений; проводятся устные и письменные опросы (в виде тестовых заданий) и контрольные работы (по вопросам лекций и практических занятий), проводятся деловые игры.

Лекции – есть разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрении теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, ее методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, дача методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать студентов к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме.

Практические занятия направлены на развитие самостоятельности студентов в исследовании изучаемых вопросов и приобретение умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии студентов, они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы студентов, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях студенты учатся работать с научной литературой, четко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований.

При проведении практических занятий преподаватель должен ориентировать студентов при подготовке использовать в первую очередь специальную научную литературу (монографии, статьи из научных журналов).

Результаты работы на практических занятиях учитываются преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя студенты, активно

отвечающие на занятиях, и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей оценке в рамках промежуточной аттестации.

### **Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ОВЗ, необходимо иметь в виду, что:

- 1) инвалиды и лица с ОВЗ по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь;
- 2) инвалиды и лица с ОВЗ по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при промежуточной аттестации;
- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении промежуточной аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;
- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность прохождения испытания промежуточной аттестации (зачета, экзамена, и др.) обучающимся инвалидом может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи испытания, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительность подготовки обучающегося к ответу, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ОВЗ Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для прохождения промежуточной аттестации оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;
- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;



- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

- б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

- в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

- г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

### **Методические указания для обучающихся**

Для успешного освоения дисциплины студенты должны посещать лекционные занятия, готовиться и активно участвовать в практических занятиях, самостоятельно работать с рекомендованной литературой. Изучение дисциплины целесообразно начать со знакомства с программой курса, чтобы четко представить себе объем и основные проблемы курса. Прочитав соответствующий раздел программы, и установив круг тем, подлежащих изучению, можно переходить к работе с конспектами лекций и учебником. Конспект лекций должен содержать краткое изложение основных вопросов курса. В лекциях преподаватель, как правило, выделяет выводы, содержащиеся в новейших исследованиях, разногласия ученых, обосновывает наиболее убедительную точку зрения. Необходимо записывать методические советы преподавателя, названия рекомендуемых им изданий. Не нужно стремиться к дословной записи лекций. Для того чтобы выделить главное в лекции и правильно ее законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал, для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний, приготовить вопросы лектору. Прочитав свой конспект лекций, следует обратиться к материалу учебника.

Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их. Каждый возврат к старому материалу позволяет найти в нем что-то новое, переосмыслить его с иных позиций, определить для него наиболее подходящее место в уже имеющейся системе знаний. Неоднократное обращение к пройденному материалу является наиболее рациональной формой приобретения и закрепления знаний. Очень полезным в практике самостоятельной работы, является предварительное ознакомление с учебным материалом. Даже краткое, беглое знакомство с материалом очередной лекции дает многое. Студенты получают общее представление о ее содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Все это облегчает работу на лекции и делает ее целеустремленной.

Работа с литературой

При изучении дисциплины студенты должны серьезно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание студентам следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Данные периодические издания представлены в читальном зале Университета. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов определяется текущим контролем. Студент имеет право ознакомиться с ним.

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.

Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

## 8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Планируемые результаты обучения по дисциплине / Планируемые результаты освоения ОПОП ВО		Показатели оценивания
<i>Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач в области профессиональной деятельности (ОПК-2)</i>		
Знает:	Требования протокола и правила этикета профессиональной речи. обороты устной и письменной речи в контексте ситуаций делового общения.	Блок 1 контрольного задания выполнен корректно
Умеет:	Выбирать и применять обороты устной и письменной речи в соответствии с контекстом ситуации делового общения. Соблюдать требования речевого протокола и этикета.	Блок 2 контрольного задания выполнен корректно
Владеет:	Культурой профессиональной речи на русском языке.	Блок 3 контрольного задания выполнен корректно

### Типовое контрольное задание

#### **БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ**

**Выберите один правильный ответ**

1.1. Пресс-конференция как форма делового общения применяется тогда, когда необходимо:

1. Оказать воздействие на общественное мнение;
2. Создать позитивный корпоративный имидж;
3. Обменяться информацией с деловым партнером;
4. Ознакомить общественность с точкой зрения фирмы.

1.2. Расставьте в правильной последовательности основные этапы деловых переговоров.

1. Согласование тематики переговоров.
2. Начало переговоров.
3. Обсуждение точек зрения сторон.
4. Соглашение.

1.3. Что может способствовать успешному ведению переговоров?

1. Теплый, уважительный тон речи.
2. Оживленный, заинтересованный взгляд.
3. Потирание глаз.
4. Легкое постукивание пальцами по столу.
5. Раскрепощенность позы.

1.4. Во всех культурах есть сходные жесты. Какие из них относятся к коммуникативным?

1. Приветствия.
2. Одобрения.
3. Растерянности.
4. Привлечения внимания.

1.5. Процесс обмена информацией отражает:

- 1) интерактивную сторону общения;
- 2) перцептивную;
- 3) коммуникативную;
- 4) когнитивную.

1.6. Процесс восприятия партнерами друг друга называется:

- 1) идентификацией;
- 2) перцепцией;
- 3) интеракцией.

1.7. К системам невербальной коммуникации относятся:

- 1) такесика;
- 2) кинесика;
- 3) паралингвистика;
- 4) письменное сообщение;
- 5) проксемика.

1.8. К перцептивным барьерам делового общения относятся:

- 1) стереотипизация;
- 2) привлекательность;
- 3) интроекция;
- 4) превосходство.

1.9. С чем связаны коммуникативные способности?

1. С высоким уровнем интеллектуальной деятельности.
2. С быстрым запоминанием и воспроизведением большого объема информации.
3. С успешным решением проблем межличностного общения.

1.10. Креативность делового партнера характеризует:

- 1) его способность воспринимать деловую ситуацию под новым углом зрения;
- 2) продуцирование им нестандартных решений деловой проблемы;
- 3) системный анализ деловой ситуации;
- 4) оригинальность и нетривиальность предлагаемых им идей.

## ***БЛОК 2 – ПРОВЕРКА УМЕНИЙ***

2.1. Установите соответствие между типами модальностей деловых партнеров и способами восприятия ими информации.

- |                     |  |
|---------------------|--|
| 1. Визуальный.      | А. Посредством слуховых ощущений.                |
| 2. Аудиальный.      | Б. Посредством зрительных образов.               |
| 3. Кинестетический. | В. Посредством осязательных и телесных ощущений. |

2.2. Восстановите последовательность вручения визитной карточки:

1. Приветствие.
2. Легкий поклон головой.
3. Произнесение вслух имени знакомого.
4. Рукопожатие.
5. Знакомство.
6. Вручение (обмен) визитных карточек.
7. Визитная карточка убирается в визитницу.

2.3. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
1. Сфера обслуживания	А. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
2. Военская служба	Б. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
3. Медицинское обслуживание	В. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

2.4. Установите соответствие между совокупностью правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом и формой этикета:

- 1) дипломатический этикет;
- 2) общегражданский этикет;
- 3) придворный этикет;
- 4) воинский этикет.

- А. совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом
- Б. правила поведения на официальных приемах, где присутствуют высокопоставленные должностные лица и президент
- В. система правил **этикета** межгосударственных отношений, в основе которых лежит принцип международной вежливости
- Г. свод правил поведения, основанных на принципах морали, уставов и традиций Вооруженных Сил

2.5. Соотнесите виды устной речи и особенности ее использования

1	Информационная речь	А	Речь, содержит призыв слушателей к действию
2	Убеждающая речь	Б	Для данного вида речи особенно важна актуальность и новизна. При подготовке следует избегать спорных моментов: в противном случае информация может быть отвергнута слушателями
3	Побуждающая речь	В	Вопрос, рассматриваемой в такой речи должен быть содержательным, касающимся актуальных для слушателя предметов, спорным, вызывающим дискуссию, имеющим решение.

### **БЛОК 3 – ПРОВЕРКА НАВЫКОВ**

3.1. Изучите ситуацию и выполните задание  
(*Время выполнения задания 30 минут*)

#### **СИТУАЦИЯ**

«Культурная прививка»

Руководитель Управления по работе с персоналом считает, что Управлению нужно сформировать свою корпоративную культуру. Однако оказалось, что сотрудники Управления

по-разному понимают смысл этого явления. Нужно выяснить, как решить проблему, не ограничиваясь насаждением кодексов, миссий и философий.

### Методические рекомендации к процедуре оценивания

Оценка результатов обучения по дисциплине, характеризующих сформированность компетенции проводится в процессе промежуточной аттестации студентов посредством контрольного задания. При этом процедура должна включать последовательность действий, описанную ниже.

1. Подготовительные действия включают:

Предоставление студентам контрольных заданий, а также, если это предусмотрено заданием, необходимых приложений (формы документов, справочники и т.п.);

Фиксацию времени получения задания студентом.

2. Контрольные действия включают:

Контроль соблюдения студентами дисциплинарных требований, установленных Положением о промежуточной аттестации обучающихся и контрольным заданием (при наличии);

Контроль соблюдения студентами регламента времени на выполнение задания.

3. Оценочные действия включают:

Восприятие результатов выполнения студентом контрольного задания, представленных в устной, письменной или иной форме, установленной заданием.

Оценка проводится по каждому блоку контрольного задания по 100-балльной шкале.

Подведение итогов оценки компетенции и результатов обучения по дисциплине с использованием формулы оценки результата промежуточной аттестации и шкалы интерпретации результата промежуточной аттестации.

Оценка результата промежуточной аттестации выполняется с использованием формулы:

$$P = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{3},$$

где  $P_i$  – оценка каждого блока контрольного задания, в баллах

### Шкала интерпретации результата промежуточной аттестации (сформированности компетенций и результатов обучения по дисциплине)

Результат промежуточной аттестации ( $P$ )	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
От 0 до 36	Не сформирована.	Неудовлетворительно (не зачтено)	F (не зачтено)
«Безусловно неудовлетворительно»: контрольное задание выполнено менее, чем на 50%, преимущественная часть результатов выполнения задания содержит грубые ошибки, характер которых указывает на отсутствие у обучающегося знаний, умений и навыков по дисциплине, необходимых и достаточных для решения профессиональных задач, соответствующих этапу формирования компетенции.			
От 37 до 49	Уровень владения компетенцией недостаточен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Неудовлетворительно (не зачтено)	FX (не зачтено)
«Условно неудовлетворительно» контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, значительная часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на недостаточный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, необходимыми для решения профессиональных задач, соответствующих компетенции.			

Результат промежуточной аттестации (P)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
От 50 до 59	Уровень владения компетенцией посредственен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	E (зачтено)
«Посредственно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 50%, большая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 60 до 69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Удовлетворительно (зачтено)	D (зачтено)
«Удовлетворительно»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 60%, меньшая часть результатов выполнения задания содержит ошибки, характер которых указывает на посредственный уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, но при этом позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые профессиональные задачи.			
От 70 до 89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Хорошо (зачтено)	C (зачтено)
«Хорошо»: контрольное задание выполнено не менее, чем на 80%, результаты выполнения задания содержат несколько незначительных ошибок и технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося решать типовые и ситуативные профессиональные задачи.			
От 90 до 94	Уровень владения компетенцией высокий для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	B (зачтено)
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания содержат одну-две незначительные ошибки, несколько технических погрешностей, характер которых указывает на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине и позволяет сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности.			
От 95 до 100	Уровень владения компетенцией превосходный для ее формирования в результате обучения по дисциплине.	Отлично (зачтено)	A (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объеме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают как на высокий уровень владения обучающимся знаниями, умениями и навыками по дисциплине, позволяют сделать вывод о готовности обучающегося эффективно решать типовые и ситуативные профессиональные задачи, в том числе повышенного уровня сложности, способности разрабатывать новые решения.			

