

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

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
качеству образования

\_\_\_\_\_ И.А.Долгова

26 апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ**

---

Направление подготовки:	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль подготовки:	Технологии и механизмы государственного и муниципального управления
Квалификация:	магистр
Форма обучения:	заочная
Год начала подготовки:	2023

Рабочая программа составлена в соответствии с:

- федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – магистратура по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 13 августа 2020 года № 1000;
- основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профилю «Технологии и механизмы государственного и муниципального управления», утверждённой 26 апреля 2023 года;
- рабочим учебным планом по программе магистратуры направления подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, профилю «Технологии и механизмы государственного и муниципального управления и», одобренным Учёным советом Университета 26 апреля 2023 года, протокол № 04/23.

Разработчик программы: Карлина А.А., кандидат исторических наук, доцент

Рабочая программа согласована с руководителем образовательной программы 38.04.04 Государственное и муниципальное управление. Рабочая программа согласована с руководителем Управления лицензирования и аккредитации образовательных программ Университета.

Рабочая программа рассмотрена и рекомендована на заседании кафедры государственного и муниципального управления и правового обеспечения государственной службы 15 февраля 2023 года, протокол № 6.

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

## 1.1. Цели и задачи дисциплины

**Цель** дисциплины «Деловой протокол и этикет» является формирование у обучающихся представления об основных общепринятых положениях делового протокола и этикета, о роли этикета в процессе делового взаимодействия, а также формирование теоретических знаний и практических навыков в правильном составлении официальных писем, принятия партнера и ведения переговоров, разрешить спорный вопрос и наладить взаимовыгодное сотрудничество.

**Задачи** дисциплины:

- формирование знаний об организации деловых контрактов с зарубежными партнерами;
- изучить правила поведения человека в контексте современных деловых отношений в бизнесе;
- изучить наиболее часто используемые формы делового общения - беседы, деловые совещания, собрания и встречи, дискуссии, дебаты, пресс-конференции, коммерческие переговоры и презентации в сфере экономической деятельности.

## 1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Индекс дисциплины по учебному плану: ФТД. 01.

Курс и семестр освоения дисциплины:

Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
-	-	2 курс, 3 семестр

## 1.3. Межпредметные связи дисциплины

Прохождение дисциплины «Деловой протокол и этикет» основывается на знаниях и умениях, полученных при освоении дисциплины «Профессиональная этика в государственном и муниципальном управлении»:

Знания, умения и навыки, полученные в результате освоения дисциплины «Деловой протокол и этикет», закладывают основу для эффективной работы обучающихся по освоению дисциплины: «Деловые коммуникации в органах государственного и муниципального управления»

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам
УК -4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для экономического и профессионального взаимодействия	УК-4 . И-3. Владеет жанрами письменной коммуникации в профессиональной сфере, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия	УК-4 . И-3. 3-2. Знает требования протокола и правила этикета профессиональной речи. Обороты устной и письменной речи в контексте ситуаций делового общения
		УК-4 . И-3. У-1. Умеет вести профессиональную переписку (включая электронную), следуя социокультурным нормам и формату официальной и неофициальной корреспонденции на русском (других государственных языках) и на иностранных языках
		УК-4 . И-3. У-2. Выбирать и применять обороты устной и письменной речи в соответствии с контекстом ситуации делового общения. Соблюдать требования речевого протокола и этикета
		УК-4 . И-3. В-1. Владеет культурой профессиональной речи на русском языке

### 3. ОБЪЁМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объём дисциплины, в т. ч. контактной (по видам учебных занятий) и самостоятельной работы студентов\*

заочная форма обучения

Распределение по семестрам	Контактная работа	в т.ч.:			СР	Контроль	Итоговый объём, часов/з. е.
		Л	П	ЛР			
3 семестр	8	4	4	—	60	зачёт	72
Итого:	8	4	4	—	60	4	72/2

\* Л – занятия лекционного типа, П – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа обучающегося.

#### 3.2. Объём дисциплины по тематическим разделам и видам учебных занятий\*

Наименование тематического раздела дисциплины	Количество часов			
	Л	П	ЛР	СР
Принципы и характер делового общения в структурах власти.	1	-	-	10
Международные стандарты делового этикета в работе органов государственной власти.	1	-	-	10
Специальные аспекты профессиональной коммуникации должностного лица государственной службы. Требования протокола и правила этикета профессиональной речи	1	-	-	10
Понятие протокола в органах государственной и муниципальной службы	1	-	-	10
Приёмы — продолжение служебной деятельности государственного и муниципального служащего. Культура профессиональной речи на русском языке	-	1	-	10
Имидж государственного служащего.	-	1	-	5
Культура одежды служащих учреждений государственной и муниципальной власти.	-	2	-	5
Всего:	4	4	-	60

\* Л – занятия лекционного типа, П – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СР – самостоятельная работа обучающегося.

### **3.3. Содержание тематических разделов дисциплины**

#### **Раздел 1. Принципы и характер делового общения в структурах власти.**

Деловой и гражданский этикет: основы. Правила вербального этикета.

#### **Раздел 2. 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.

#### **Раздел 3. 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.

#### **Раздел 4. 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.

#### **Раздел 5. 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 презентациях.

#### **Раздел 6. Имидж государственного служащего.**

Основные составляющие внешности. Стереотипы и стандарты ожидания. Правила создания хорошего впечатления. Конструирование имиджа. Имидж и эффективность коммуникации. Внешний вид для презентации. Имидж и средства массовой информации.

#### **Раздел 7. 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. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебная литература, в том числе:

#### 4.1.1. Основная:

1. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / П. К. Магомедова, А. С. Шапиева, Ш. И. Булуева, А. А. Цамаева ; Дагестанский государственный педагогический университет, Дагестанский государственный университет народного хозяйства, Чеченский государственный университет. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 252 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=613810>
2. Звягинцева, О. С. Командная работа и коммуникации : учебное пособие : [16+] / О. С. Звягинцева ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 184 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614102>
3. Новикова, Т. А. Технологии делового общения: синтаксис : [16+] / Т. А. Новикова. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 241 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=603118>
4. Поплавская, Т. В. Организационная коммуникация: учебное пособие для II ступени образования по специальности «Коммуникативный менеджмент» : [16+] / Т. В. Поплавская, Т. А. Сысоева. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 198 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=607440>
5. Лапкова, А. Г. Организационная культура : учебное пособие : [16+] / А. Г. Лапкова, В. А. Цыганков ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 124 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682981>

#### 4.1.2. Дополнительная:

1. Звягинцева, О. С. Технологии деловых и научных коммуникаций : учебное пособие : [16+] / О. С. Звягинцева, Д. С. Кенина, О. Н. Бабкина ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ), 2019. – 116 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614098>
2. Щербакова, И. В. Язык и речь в процессе деловой коммуникации: учебное пособие для бакалавриата : [16+] / И. В. Щербакова, М. В. Тимахова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 116 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573761>
3. Круглова, С. А. Деловая коммуникация : учебное пособие : [12+] / С. А. Круглова, И. А. Кузьминова, И. В. Щербакова ; науч. ред. О. А. Фомина. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 96 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=694500>

### 4.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Наименование ресурса	Адрес	Тип доступа
Электронно-библиотечные системы		
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>	Индивидуальный неограниченный доступ после

		регистрации
КиберЛенинка, российская научная электронная библиотека	<a href="https://cyberleninka.ru/">https://cyberleninka.ru/</a>	Открытый ресурс
Электронная библиотека РФФИ	<a href="https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library">https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library</a>	Открытый ресурс
Президентская библиотека имени Б. Н. Ельцина	<a href="https://www.prilib.ru/">https://www.prilib.ru/</a>	Открытый ресурс
<b>Профессиональные базы данных и информационные справочные системы</b>		
eLIBRARY.RU, российский информационно-аналитический портал	<a href="https://www.elibrary.ru/defaultx.asp">https://www.elibrary.ru/defaultx.asp</a>	Открытый ресурс
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>	Открытый ресурс
Университетская информационная система «Россия»	<a href="https://uisrussia.msu.ru/">https://uisrussia.msu.ru/</a>	Открытый ресурс
Справочно-правовая система «Консультант Плюс»	<a href="http://www.consultantplus.ru">http://www.consultantplus.ru</a>	Открытый ресурс
Справочно-правовая система ГАРАНТ:	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>	Открытый ресурс

### 4.3. Сетевые ресурсы

Наименование ресурса	Адрес
Правительство Самарской области. Официальный сайт	<a href="http://www.samregion.ru/">http://www.samregion.ru/</a>



## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### 5.1. Используемые 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, преподавание дисциплин в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых Университетом, в том числе с учётом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей Самарской области).

Наименование технологии	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 учётом индивидуального, социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.
Концентрированное обучение	Погружение обучающихся в определённую предметную область, возможность чего заложена в учебном плане образовательной программы посредством одновременного изучения дисциплин, имеющих выраженные междисциплинарные связи. Имеет целью повышение качества освоения определённой предметной области без увеличения трудоёмкости 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 учётом закономерностей данного развития. Имеет целью формирование высокой самомотивации к обучению, готовности к непрерывному обучению в течение всей жизни.	Методы вовлечения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов в различные виды деятельности на основе их индивидуальных возможностей и способностей и с учётом зоны ближайшего развития.
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	Методы социально-активного обучения с учётом индивидуального социального опыта и особенностей обучающихся с ограниченными

Наименование технологии	Содержание технологии	Адаптированные методы реализации
	командной работы, межличностной коммуникации, лидерских качеств, уверенности в своей успешности.	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.

## 5.2. Дистанционные образовательные технологии

Дисциплина может реализовываться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Оценивание уровня учебных достижений обучающихся по дисциплине осуществляется в виде текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

### 6.1. Оценочные средства, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Результаты обучения по дисциплинам (модулям) и практикам	Вид аттестации и оценочных средств	Показатели оценивания
УК -4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для экономического и профессионального взаимодействия	УК-4 . И-3. Владеет жанрами письменной коммуникации в профессиональной сфере, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия	УК-4 . И-3. 3-2. Знает требования протокола и правила этикета профессиональной речи. Обороты устной и письменной речи в контексте ситуаций делового общения	Текущий контроль: устный опрос, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: контрольное задание.	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 1 контрольного задания выполнен корректно.
		УК-4 . И-3. У-1. Умеет вести профессиональную переписку (включая электронную), следуя социокультурным нормам и формату официальной и неофициальной корреспонденции на русском (других государственных языках) и на иностранных языках	Текущий контроль: устный опрос, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: контрольное задание.	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 2 контрольного задания выполнен корректно.
		УК-4 . И-3. У-2. Выбирать и применять обороты устной и письменной речи в соответствии с	Текущий контроль: устный опрос, промежуточный тест.	Корректное выполнение промежуточного

		контекстом ситуации делового общения. Соблюдать требования речевого протокола и этикета	Промежуточная аттестация: контрольное задание.	теста. Блок 2 контрольного задания выполнен корректно.
		УК-4 . И-3. В-1. Владеет культурой профессиональной речи на русском языке	Текущий контроль: устный опрос, промежуточный тест. Промежуточная аттестация: контрольное задание.	Корректное выполнение промежуточного теста. Блок 3 контрольного задания выполнен корректно.

## 6.2. Типовое контрольное задание для промежуточной аттестации

### БЛОК 1 – ПРОВЕРКА ЗНАНИЙ

**Выберете 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. УК-4 . И-3. У-2. 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. УК-4 . И-3. У-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. УК-4 . И-3. У-2. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

<b>Вид профессиональной деятельности</b>	<b>Моральные требования</b>
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. УК-4 . И-3. У-1. 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. УК-4 . И-3. У-1. Соотнесите виды устной речи и особенности ее использования

1	Информационная речь	А	Рече, 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 (УК-4 . И-3. В-1.)**

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.

### **6.3. 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 сформированности 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
0–36	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.			
37–49	Уровень владения компетенцией недостаточен для её 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.			
50–59	Уровень владения компетенцией посредственен для её формирования в результате обучения по дисциплине.	удовлетворительно (зачтено)	E (зачтено)



Результат промежуточной аттестации (Р)	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
«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.			
60–69	Уровень владения компетенцией удовлетворителен для её 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.			
70–89	Уровень владения компетенцией преимущественно высокий для её 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.			
90–94	Уровень владения компетенцией высокий для её формирования в результате обучения по дисциплине.	отлично (зачтено)	B (зачтено)
«Отлично»: контрольное задание выполнено в полном объёме, 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.			
95–100	Уровень владения компетенцией превосходный для её формирования в результате обучения по дисциплине.	отлично (зачтено)	A (зачтено)
«Превосходно»: контрольное задание выполнено в полном объёме, результаты выполнения задания не содержат ошибок и технических погрешностей, указывают на высокий уровень			

Результат промежуточной аттестации ( <i>P</i> )	Оценка сформированности компетенций	Оценка результатов обучения по дисциплине	Оценка ECTS
<p>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, и о способности разрабатывать новые решения.</p>			

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Методические указания для преподавателя

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций.

Методы проведения аудиторных занятий:

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с возможным мультимедийным сопровождением;
- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и обсуждают их между собой и преподавателем, решают практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения различных явлений; включающие проведение устных и письменных опросов (в виде тестовых заданий) и контрольных работ (по вопросам лекций и практических занятий).

Лекции — разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрение 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, её методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, предложение 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. 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.

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, чётко 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. Основной целью практических 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.

Преподаватель должен ориентировать студентов на использование при подготовке к практическим занятиям в первую очередь специальной научной литературы (монографий, статей из научных журналов, диссертаций).

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.

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

## 7.2. 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 чётко представить себе его объём и основные проблемы. 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 учёных, 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 её законспектировать, полезно заранее просмотреть уже пройденный лекционный материал. Для более полного и эффективного восприятия новой информации в контексте уже имеющихся знаний следует 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 нём 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 даёт многое. Студенты получают общее представление о её содержании и структуре, о главных и второстепенных вопросах, о терминах и определениях. Всё это облегчает работу на лекции и делает её целеустремлённой.

### Работа с литературой

При изучении дисциплины студенты должны серьёзно 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. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог электронной научной библиотеки eLIBRARY.RU, ЭБС «Университетская библиотека Online».

При подготовке к практическим занятиям 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 междисциплинарных 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 приобретённые 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 определённой теме и её отдельным аспектам;
- 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, список литературы, приложения;
- содержать краткие и чёткие 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. 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 психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, 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, создания комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производятся с учётом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Согласно требованиям, установленным Министерством науки и высшего образования Российской Федерации 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 учётом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с экзаменатором);
- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении промежуточной аттестации с учётом 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 (зачёта, 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, проводимому 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.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **9.1. Общее**

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, 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.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

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

Материально-техническое оснащение учебных аудиторий конкретизировано на официальном сайте Университета в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в подразделе «Материально-техническое обеспечение и оснащённость образовательного процесса» раздела «Сведения об образовательной организации».

Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают 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.

### **9.2. Оборудование и технические средства обучения**

Специальные помещения укомплектованы техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор, экран, компьютер, звуковые колонки).

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования.

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

### **9.3. Программное обеспечение**

Наименование	Сведения о лицензии
LibreOffice, офисный пакет	Mozilla Public License, v2.0, свободно распространяемое с открытым исходным кодом
Moodle, среда дистанционного обучения	GNU GPL, свободно распространяемое с открытым исходным кодом
Microsoft Windows XP Professional Microsoft Windows Vista Business	договор 347 от 30.08.2007
Adobe Connect	договор Tr000352548 от 02.04.2019 акт Tr037302 от 22.04.2019



