

Государственное образовательное учреждение высшего образования  
**«КОМИ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И  
УПРАВЛЕНИЯ»**  
(ГОУ ВО КРАГС<sub>и</sub>У)

**«КАНМУ СЛУЖБАӦ ДА ВЕСЬКӦДЛЫНЫ ВЕЛӦДАН КОМИ  
РЕСПУБЛИКАСА АКАДЕМИЯ»**  
вылыс тшупӧда велӧдан канму учреждение  
(КСдаВВКРА ВТШВ КУ)

Утверждена в структуре  
ОПОП 46.03.02 Документоведение и  
архивоведение  
(решение Ученого совета  
от 30.05.2024 № 8)

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

# **«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ»**

Направление подготовки – *46.03.02 Документоведение и архивоведение*; направленность  
(профиль) – *«Документационное обеспечение управления организацией»*

Уровень высшего образования – *бакалавриат*

Форма обучения – *очная, очно-заочная*

Год начала подготовки – *2024*

Сыктывкар  
2024

Рабочая программа дисциплины «Деловой этикет и протокол» составлена в соответствии с требованиями:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (*уровень бакалавриата*), утвержденного приказом Минобрнауки России от 29.10.2020 г. № 1343;

- Приказа Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06.04.2021 № 245;

- учебного плана ГОУ ВО «Коми республиканская академия государственной службы и управления» по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение (бакалавриата) направленность (профиль) «Документационное обеспечение управления организацией».

© Коми республиканская академия  
государственной службы  
и управления, 2024

## РАЗДЕЛ 1. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ

### 1. Цель и задачи учебной дисциплины

#### 1.1. Цель изучения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловой этикет и протокол» является подготовка бакалавров к будущей профессиональной деятельности на основе изучения теории и практики делового этикета и культуры протокольных мероприятий.

#### 1.2. Задачи учебной дисциплины

Задачами освоения дисциплины «Деловой этикет и протокол» являются:

- изучение этических основ делового этикета и формирования современной деловой культуры;
- освоение правил поведения в различных ситуациях делового общения; правил этикета в отношениях руководителя и подчиненных;
- анализ особенностей составления деловых писем и документов с учётом норм этикета;
- освоение необходимых теоретических знаний в области протокола.

#### 1.3. Виды компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Деловой этикет и протокол» направлено на формирование следующих компетенций:

- 1) универсальные:
  - УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
  - УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
- 2) общепрофессиональные:
  - ОПК-3. Способен применять теоретические знания для решения поставленных задач в области документоведения и архивоведения.

#### 1.4. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Деловой этикет и протокол» относится к *обязательной части* Блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы.

### 2. Требования к результатам освоения учебной дисциплины

2.1. Изучение дисциплины «Деловой этикет и протокол» направлено на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижений, заявленных в образовательной программе:

- 1) универсальные:

| Наименование категории (группы) компетенций | Формируемые компетенции (код, наименование компетенции)                         | Код и наименование индикатора достижений компетенций | Содержание индикатора достижений компетенций                          |
|---|---|--|---|
| Командная работа и лидерство                | УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль | УК-3.И-1. Способен осуществлять социальные           | УК-3.И-1.3-2. Знает основные методы анализа группового взаимодействия |

|              |   |   |  |
|--------------|---|---|--|
|              | в команде   | взаимодействия на основе знаний методов межличностных и групповых коммуникаций  | УК-3.И-1.У-2. Умеет выстраивать социальные взаимодействия при групповой работе   |
| Коммуникация | УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.И-3. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей в рамках межличностного и межкультурного общения | УК-4.И-3.У-1. Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации профессионального взаимодействия |

2) общепрофессиональные:

| Код и наименование ОПК   | Код и наименование индикатора достижения ОПК  |  |
|--|---|--|
|  | Индикаторы (И)  | Результаты обучения (РО)   |
| ОПК-3. Способен применять теоретические знания для решения поставленных задач в области документоведения и архивоведения | ОПК-3. И-1 применяет теоретические знания для решения поставленных задач в области документоведения и архивоведения | ОПК-3.И-1.3-1. Знает пути использования теоретических знаний и методов исследования на практике. |
|  |   | ОПК-3.И-1.У-1. Умеет использовать теоретические знания и методы исследования на практике         |

2.2. Запланированные результаты обучения по дисциплине «Деловой этикет и протокол»:

Должен знать: нормы и правила человеческих взаимоотношений. основы служебной этики, нормы и правила делового этикета, основные принципы делового этикета, этикетные правила организации деловых совещаний, бесед, переговоров, виды протокольных мероприятий, правила протокольных мероприятий.

Должен уметь: выстраивать социальные взаимодействия при групповой работе на основе правил этикета и протокола; использовать этикетные нормы речевого поведения применительно к конкретной ситуации профессионального взаимодействия; использовать теоретические знания в области этикета и протокола на практике проведения деловых и протокольных мероприятий.

### 3. Объем учебной дисциплины

#### Очная форма обучения

| Виды учебной работы         | Распределение учебного времени |
|-----------------------------|--------------------------------|
| <i>Контактная работа</i>    | <b>36,25</b>                   |
| Аудиторные занятия (всего): | 36                             |
| <i>Лекции</i>               | 18                             |

|  |                    |
|--|--------------------|
| <i>Практические занятия</i>                      | 18                 |
| <i>Лабораторные занятия</i>                      | -                  |
| Промежуточная аттестация                         | 0,25               |
| <i>Консультация перед экзаменом</i>              | -                  |
| <i>Экзамен</i>                                   | -                  |
| <i>Зачет</i>                                     | 0,25               |
| <i>Контрольная работа</i>                        | -                  |
| <i>Руководство курсовой работой</i>              | -                  |
| <b>Самостоятельная работа</b>                    | <b>71,75</b>       |
| <i>Самостоятельная работа в течение семестра</i> | 67,75              |
| <i>Подготовка контрольной работы</i>             | -                  |
| <i>Написание курсовой работы</i>                 | -                  |
| <i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>     | 4                  |
| Вид текущей аттестации                           | контрольная работа |
| <b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>            |                    |
| <i>часы</i>                                      | <b>108</b>         |
| <i>зачётные единицы</i>                          | <b>3</b>           |

#### Очно-заочная форма обучения

| <b>Виды учебной работы</b>                       | <b>Распределение учебного времени</b> |
|--|---------------------------------------|
| <b>Контактная работа</b>                         | <b>18,25</b>                          |
| Аудиторные занятия (всего):                      | 18                                    |
| <i>Лекции</i>                                    | 8                                     |
| <i>Практические занятия</i>                      | 10                                    |
| <i>Лабораторные занятия</i>                      |                                       |
| Промежуточная аттестация                         |                                       |
| <i>Консультация перед экзаменом</i>              |                                       |
| <i>Экзамен</i>                                   |                                       |
| <i>Зачет</i>                                     | 0,25                                  |
| <i>Контрольная работа</i>                        |                                       |
| <i>Руководство курсовой работой</i>              |                                       |
| <b>Самостоятельная работа</b>                    | <b>89,75</b>                          |
| <i>Самостоятельная работа в течение семестра</i> | 85,75                                 |
| <i>Подготовка контрольной работы</i>             |                                       |
| <i>Написание курсовой работы</i>                 |                                       |
| <i>Подготовка к промежуточной аттестации</i>     | 4                                     |
| Вид текущей аттестации                           | контрольная работа                    |
| <b>Общая трудоёмкость дисциплины:</b>            |                                       |
| <i>часы</i>                                      | <b>108</b>                            |
| <i>зачётные единицы</i>                          | <b>3</b>                              |

#### 4. Содержание разделов и тем учебной дисциплины

| <b>Наименование темы учебной дисциплины</b> | <b>Содержание темы</b>                                |
|---|---|
| Тема 1. Этика и этикет                      | Нормы и правила человеческих взаимоотношений. Этика и |

|  |  |
|--|--|
| (УК-1, УК-2)   | мораль. Моральный выбор. Типы этических теорий. Служебная этика. Этика и этикет: общее и отличное.   |
| Тема 2. История этикета ((УК-1, УК-2)                                  | История возникновения этикета. История этикета в России. Виды этикета. Светский и деловой этикет.  |
| Тема 3. Деловой этикет (УК-1, УК-2, ОПК-3)                             | Нормы и правила поведения современного делового человека. Основные принципы делового этикета. Этикетные правила письменного и устного общения                  |
| Тема 4. Имидж делового человека (УК-1, УК-2, ОПК-3)                    | Составляющие имиджа. Корректное и нравственное поведение. Внешний облик. Речевая культура. Этикетные правила организации деловых совещаний, бесед, переговоров |
| Тема 5. Основные принципы международного протокола (УК-1, УК-2, ОПК-3) | История дипломатического протокола. Протокол в деловом взаимодействии. Виды протокольных мероприятий   |

## **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины**

### **5.1. Основная литература:**

1. Лыскова, И.Е. Этика и этикет деловых отношений : учеб. пособие / И.Е. Лыскова. – Сыктывкар : ГОУ ВО КРАГСИУ, 2015. - 71 с.
2. Семенов, А.К. Этика менеджмента / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – 5-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. – 272 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453926>.

### **5.2. Дополнительная литература:**

1. Кондратова, И.В. Деловой этикет и протокол : учеб.-метод. пособие / И. В. Кондратова ; Коми республиканская акад. гос. службы и управления . - Сыктывкар : Изд-во КРАГСИУ, 2009. - 110 с.
2. Лыскова, И.Е. Деловой этикет в России и финно-угорских странах : учеб.-метод. пособие / И. Е. Лыскова. - Сыктывкар : ГОУ ВО КРАГСИУ, 2019. - 112 с.
3. Профессиональная этика / М.Н. Росенко, А.В. Бабаева, М.В. Чигирь и др. ; отв. ред. М.Н. Росенко. – СПб : Издательский дом «Петрополис», 2006. – 200 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253940>.
4. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>.
5. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – 7-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. – 276 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453928>.

### **5.3. Профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

#### **5.4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Журнал «Сектерать-референт» (<https://www.profiz.ru/sr/rubric/12/2/>).
2. Российская научная электронная библиотека «Киберленинка» (<https://cyberleninka.ru>).

3. Журнал «Этическая мысль» Института философии РАН (<https://iphras.ru/em.htm>).

## 6. Средства обеспечения освоения учебной дисциплины

В учебном процессе при реализации учебной дисциплины «Деловой этикет и протокол» используются следующие программные средства:

| <i>Информационные технологии</i>                             | <i>Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</i>  |
|--|--|
| Офисный пакет для работы с документами                       | Microsoft Office Professional<br>Свободно распространяемое программное обеспечение Only Office.<br><a href="https://www.onlyoffice.com">https://www.onlyoffice.com</a>   |
| Информационно-справочные системы                             | Справочно-правовая система «Консультант Плюс»<br>Справочно-правовая система «Гарант»   |
| Электронно-библиотечные системы                              | ЭБС «Университетская библиотека онлайн»<br>Национальная электронная библиотека ( <a href="https://нэб.рф">https://нэб.рф</a> ) (в здании ГОУ ВО КРАГСИУ)<br>Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»<br><a href="https://cyberleninka.ru">https://cyberleninka.ru</a><br>Российская научная электронная библиотека<br><a href="https://www.elibrary.ru">https://www.elibrary.ru</a> |
| Электронная почта  | Электронная почта в домене krag.su   |
| Средства для организации вебинаров, телемостов и конференций | Сервисы веб- и видеоконференцсвязи, в том числе BigBlueButton  |

Сопровождение освоения дисциплины обучающимся возможно с использованием электронной информационно-образовательной среды ГОУ ВО КРАГСИУ, в том числе образовательного портала на основе Moodle (<https://moodle.krag.su>).

## 7. Материально-техническое обеспечение освоения учебной дисциплины

При проведении учебных занятий по дисциплине «Деловой этикет и протокол» задействована материально-техническая база академии, в состав которой входят следующие средства и ресурсы для организации самостоятельной и совместной работы обучающихся с преподавателем:

– специальные помещения для реализации данной дисциплины 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 специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

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

- лабораторию, оснащенную лабораторным оборудованием;
  - помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации;
  - компьютерные классы, оснащенные современными персональными компьютерами, работающими под управлением операционных систем Microsoft Windows, объединенными в локальную сеть и имеющими выход в Интернет;
  - библиотека Академии, книжный фонд которой содержит научно-исследовательскую литературу, научные журналы и труды научных конференций, а также читальный зал;
  - серверное оборудование, включающее, в том числе, несколько серверов серии IBM System X, а также виртуальные сервера, работающие под управлением операционных систем Calculate Linux, включенной в Реестр Российского ПО;
  - сетевое коммутационное оборудование, обеспечивающее работу локальной сети, предоставление доступа к сети Интернет с общей скоростью подключения 100 Мбит/сек, а также работу беспроводного сегмента сети Wi-Fi в помещениях Академии;
  - интерактивные информационные киоски «Инфо»;
  - программные и аппаратные средства для проведения видеоконференцсвязи.
- Кроме того, в образовательном процессе обучающимися широко используются следующие электронные ресурсы:
- сеть Internet (скорость подключения – 100 Мбит/сек);
  - сайт <https://www.krags.ru/>;
  - беспроводная сеть Wi-Fi.

Конкретные помещения для организации обучения по дисциплине «Деловой этикет и протокол» определяются расписанием учебных занятий и промежуточной аттестации. Оборудование и техническое оснащение аудитории, представлено в паспорте соответствующих кабинетов ГОУ ВО КРАГСИУ.

## РАЗДЕЛ II. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Важнейшим условием успешного освоения материала является планомерная работа обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины. Обучающемуся необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией: программой дисциплины; учебником и/или учебными пособиями по дисциплине; электронными ресурсами по дисциплине; методическими и оценочными материалами по дисциплине.

Учебный процесс при реализации дисциплины основывается на использовании *традиционных и инновационных образовательных технологий*.

Традиционные образовательные технологии представлены *лекциями и занятиями семинарского типа (практические занятия)*.

Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Аудиторная работа обучающихся может предусматривать интерактивную форму проведения лекционных и практических занятий: *лекции в виде презентаций, работа в малых группах и др.*

Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы обучающихся в информационной образовательной среде.

Все аудиторные занятия преследуют цель обеспечения высокого теоретического уровня и практической направленности обучения.

### ***Подготовка к лекционным занятиям***

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные и наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации по подготовке к занятиям семинарского типа и самостоятельной работе. В ходе лекционных занятий обучающемуся следует вести конспектирование учебного материала.

С целью обеспечения успешного освоения дисциплины обучающийся должен готовиться к лекции. При этом необходимо:

- внимательно прочитать материал предыдущей лекции;
- ознакомиться с учебным материалом лекции по рекомендованному учебнику и/или учебному пособию;
- уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- записать возможные вопросы, которые обучающийся предполагает задать преподавателю.

### ***Подготовка к занятиям семинарского типа***

Этот вид самостоятельной работы состоит из нескольких этапов:

- 1) повторение изученного материала. Для этого используются конспекты лекций, рекомендованная основная и дополнительная литература;
- 2) углубление знаний по теме. Для этого рекомендуется выписать возникшие вопросы, используемые термины;
- 3) подготовка докладов по темам, предлагаемым преподавателем, или решение задач, анализ практических ситуаций и др.

При подготовке к занятиям семинарского типа рекомендуется с целью повышения их эффективности:

- уделять внимание разбору теоретических задач, обсуждаемых на лекциях;
- уделять внимание краткому повторению теоретического материала, который используется при выполнении практических заданий;
- выполнять внеаудиторную самостоятельную работу;
- ставить проблемные вопросы, по возможности использовать примеры и задачи с практическим содержанием;
- включаться в используемые при проведении практических занятий активные и интерактивные методы обучения.

При разборе примеров в аудитории или дома целесообразно каждый из них обосновывать теми или иными теоретическими положениями.

Активность на занятиях семинарского типа оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

### ***Организация самостоятельной работы***

Самостоятельная работа обучающихся представляет собой процесс активного, целенаправленного приобретения ими новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Задачами самостоятельной работы являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности обучающихся, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и навыков.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы обучающихся представляет собой единство трех взаимосвязанных форм:

- 1) внеаудиторная самостоятельная работа;
- 2) аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя при проведении практических занятий и во время чтения лекций;
- 3) творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может давать разъяснения по выполнению задания, которые включают:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Достаточно часто преподаватель для тематических занятиях семинарского типа поручает конкретным обучающимся подготовить доклад. При подготовке доклада, пользуясь различными источниками (учебной и специальной литературой, в том числе монографиями, диссертациями и статьями, информационными источниками, статистической информацией и т.д.), необходимо полностью раскрыть тему, последовательно изложить историю вопроса, имеющиеся точки зрения, собственные выводы. Необходимо избегать непроверенной информации, оговаривать легитимность источников. Обязательным является сопровождение доклада электронной презентацией, сделанной в редакторе Power Point. Электронная презентация включает: титульный слайд с указанием темы доклада, Ф.И.О. обучающегося; основные положения доклада, выводы и заключительный слайд со списком источников и благодарностью (8–10 слайдов). Слайды могут быть пронумерованы. Цветовой фон слайдов подбирается так, чтобы на нем хорошо был виден текст. Слушая доклады и выступления на семинаре или реплики в ходе дискуссии, обучающимся важно не только уважать мнение собеседника, но и использовать навыки активного или рефлексивного слушания (не перебивать, давая возможность полностью высказать свою точку зрения, непонятое уточнять, переформулируя высказанное и т.п.).

#### ***Подготовка к промежуточной аттестации***

Видами промежуточной аттестации по данной дисциплине являются сдача *зачёта*. При проведении промежуточной аттестации выясняется усвоение основных теоретических и прикладных вопросов программы и умение применять полученные знания к решению практических задач. При подготовке к *зачёту* учебный материал рекомендуется повторять по учебному изданию, рекомендованному в качестве основной литературы, и конспекту. *Зачёт* проводится в назначенный день, по окончании изучения дисциплины. После контрольного мероприятия преподаватель учитывает активность работы обучающегося на аудиторных занятиях, качество самостоятельной работы, результаты текущей аттестации, посещаемость и выставляет итоговую оценку.

#### ***Изучение дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий***

При изучении дисциплины с использованием дистанционных образовательных технологий необходимо дополнительно руководствоваться локальными нормативными актами ГОУ ВО КРАГСиУ, регламентирующими организацию образовательного процесса с использованием дистанционных образовательных технологий.

## РАЗДЕЛ III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

### 8. Контрольно-измерительные материалы, необходимые для проверки сформированности индикаторов достижения компетенций (знаний и умений)

#### 8.1. Задания для проведения текущего контроля (контрольная работа)

##### Тест

1. Какие из представленных ниже ситуаций ставят перед субъектом проблему морального выбора?

А. Сразу после катастрофы в Чернобыле руководство СССР приняло решение не распространять информацию о реальных масштабах радиоактивной опасности. Сама катастрофа оказалась следствием принятого руководством АЭС решения провести эксперимент с одним из атомных реакторов - ввести его в критический режим, чтобы получить полезные данные о свойствах реактора. Находились ли лица, ответственные за принятие этих решений, в ситуации морального выбора?

Б. Мама послала ребёнка в магазин за покупками. Он может послушно выполнить поручение или поддаться своему естественному желанию и потратить часть денег на мороженое. Является ли этот выбор моральным?

В. Вы идёте вечером по улице с тяжёлым предметом в руке (например, молотком). При вас два хулигана нападают на женщину. Вы можете незаметно пройти мимо, попытаться уговорить хулиганов, попытаться воздействовать на них силой или просто ударить одного из них молотком по голове. Идет ли речь о моральном выборе или только о выборе эффективного действия?

Г. У вас есть серьёзные основания подозревать ваших соседей в том, что они готовят террористический акт в определённом месте, но полной уверенности в этом нет. Вы можете предупредить по телефону о месте и времени готовящегося акта, сообщить в милицию имена предполагаемых террористов, попытаться войти с ними в контакт и отговорить от задуманного и т. п. Стоит ли перед вами моральная проблема?

2. Подчиненный второй раз не выполнил задание в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы Вы поступили?

А. Дождавшись выполнения задания, сурово поговорю наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорю с ним о причинах повторного срыва, добьюсь результата, накажу рублем.

В. Посоветуюсь с опытным, авторитетным работником, как поступить с нарушителем. Если такого сотрудника нет, вынесу вопрос о его недисциплинированности на собрание коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передам вопрос об оценке поведения сотрудника его коллегам. В дальнейшем повышу требовательность и контроль за его работой.

3. Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатур. Каждый претендент отличается следующими качествами:

А. Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Б. Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений, «невзирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

В. Третий работает строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.

Г. Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда доводит дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

4. Слово «этикет» обозначает

А. Этичность и возможность самореализации личности.

Б. Манеру поведения в установленном порядке.

В. Устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей.

5. Деловой этикет – это:

А. Совокупность обычаев и традиций.

Б. Требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу.

В. Форма общественного сознания.

Г. Предрассудок.

6. Верно ли, что принципом делового этикета является:

А. Принцип гуманизма.

Б. Принцип целесообразности действий.

В. Верны оба суждения.

Г. Оба суждения неверны.

7. Основными ценностями делового этикета являются:

А. Критичность в отношении человека.

Б. Вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность.

В. Корпоративность.

Г. Все варианты неверны.

8. Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором Вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 ч. 15 мин. Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин.

Подчиненный пришел вовремя и ждет Вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

А. Независимо от своего опоздания сразу потребую его объяснений о нарушении дисциплины.

Б. Извинюсь перед подчиненным и начну беседу.

В. Поздороваясь, объясню причину своего опоздания и спрошу: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

Г. В интересах дела отменю беседу и перенесу ее на другое время.

## **8.2. Вопросы для подготовки к зачёту**

1. Понятие и сущность морали. Проблема соотношения морали и права.

2. Идеалистические и материалистические теории этики.

3. Моральные конфликты на службе и проблема регулирования конфликта интересов

4. Этические требования к поведению руководителя.
5. Соотношение понятий «этика» и «этикет».
6. История становления этикета в России.
7. Становление новой деловой культуры в настоящее время.
8. Правила повседневного и служебного этикета.
9. Принципы делового этикета.
10. Факторы формирования профессионального имиджа человека
11. Этикет служебных отношений мужчины и женщины.
12. Гардероб делового мужчины
13. Гардероб деловой женщины
14. Подарки в деловых отношениях: предназначение, виды, этические ограничения.
15. Деловое совещание: правила организации и проведения
16. Этикетные формы письменного и устного делового общения
17. Специфика делового общения по телефону и основные правила телефонного этикета
18. Основные подходы к ведению переговоров
19. Этапы содержательной подготовки деловых переговоров
20. Национальная специфика делового общения
21. История протокола в России
22. Протокольное обеспечение визита зарубежной делегации
23. Протокольное обеспечение переговоров.
24. Протокольное обеспечение в Республике Коми

### ***8.3. Вариант заданий для проведения промежуточного контроля***

1. Автором термина «этика» является:
  - а) Аристотель;
  - б) Платон;
  - в) Сократ;
  - г) И. Кант.
  
2. К основным особенностям морального регулирования, отличающим его от правового регулирования общества относится
  - а) нормативный характер регулирования поведения людей;
  - б) добровольное признание нравственных норм;
  - в) моральное регулирование опирается на авторитет государственной власти, на страх понести наказание;
  - г) опирается на силу общественного мнения, личные убеждения, совесть;
  - д) мораль регулирует только те отношения, которые нуждаются в наличии правового поля;
  - е) регулирует все отношения в обществе между людьми
  
3. Какая из перечисленных этических теорий относится к деонтической этической системе?
  1. Этика долга.
  2. Гедонизм.
  3. Этика справедливости.
  4. Коммунистическая этика.
  5. Христианская этика.
  
4. Существует евангельская заповедь «Не судите, да не судимы будете». Каждый человек, даже не совершавший безнравственных поступков, наверное, хотя бы раз допускал мысли,

противоречащие нравственным нормам и принципам. Выберите один из четырех вариантов ответа и обоснуйте свой выбор:

- а) никто не имеет права порицать поведение других;
- б) каждый может осуждать безнравственные поступки других независимо от своего собственного поведения, поскольку зло есть зло, а добро есть добро;
- в) человек имеет право осуждать поступки других, если он критически оценивает свое собственное поведение и свои мысли;
- г) человек имеет право осуждать поступки других только в том случае, если он не совершает никаких безнравственных действий. Что же касается дурных помыслов, то в том случае, если они не стали мотивом поступка, то и осуждению не подлежат.

5. В сословном обществе (Англия и Франция XVII в.) наивысшего развития достиг этикет:

- а) деловой;
- б) придворный;
- в) общегражданский;
- г) дипломатический.

6. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

- 1) в начале XVIII века;
- 2) в конце XIX века;
- 3) в начале XX века;
- 4) в наше время

7. Выделите функции служебного этикета.

- 1. Ценностно-ориентировочная.
- 2. Создания психологического комфорта.
- 3. Идеологического контроля.
- 4. Информационная.
- 5. Стандартизации поведения.
- 6. Социального контроля и влияния.
- 7. Господства и подчинения.
- 8. Утилитарная.

8. Если на собрании коллектива появился новый сотрудник, то его представляют:

- а) всем сразу;
- б) каждому по очереди;
- в) только руководителю.

9. При знакомстве первым протягивает руку для рукопожатия ...

- а) тот, кому представляют;
- б) тот, кого представляют.

10. Сотрудник входит в комнату, где уже собралось несколько человек. Проставьте номера в том порядке, в каком он должен приветствовать присутствующих:

- а) руководитель организации – женщина;
- б) пожилой мужчина;
- в) мужчина среднего возраста;
- г) молодая дама;
- д) пожилая дама.

11. Закончите фразу: «Согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...»:

- а) опаздывающий – ожидающего;

- б) старший – младшего;
- в) стоящий – проходящего;
- г) находящийся в помещении – входящего.

12. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- 1. Задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут.
- 2. Необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников.
- 3. Совещание должно начаться вовремя, независимо ни от чего.

13. Будучи руководителем, кого вы приветствовали бы первым:

- а) вашего секретаря;
- б) охранника вашей организации;
- в) уборщицу вашей организации;
- г) рядового сотрудника;
- д) любого, кого встретите;
- е) руководителя вышестоящей структуры.

14. Звонить по домашнему телефону сослуживцу, деловому партнеру для служебного разговора можно:

- а) до 24 часов;
- б) до 20 часов;
- в) до 22 часов;
- г) до 18 часов.

15. Какое из правил этикета, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые приемы, указанных ниже, содержит ошибку:

- а) ответить на приглашение следует в течение 5 дней;
- б) приглашение печатается на бумаге хорошего качества;
- в) украшательские элементы текста не уместны;
- г) фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки;
- д) в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 – 13.30.

16. Подбирая себе гардероб, человек:

- а) создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе;
- б) руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»;
- в) должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди.

17. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный:

- а) платье-костюм;
- б) блузка в полоску;
- в) непокрытые лаком ногти;
- г) отсутствие макияжа;
- д) кейс;
- е) плащ;
- ж) шляпа;
- з) босоножки;
- и) брючный костюм;
- к) брючный ремень.

18. Кто при обрыве телефонной связи вновь набирает номер:

- а) тот, кто звонил;
- б) тот, кому звонили;
- в) младший по должности (возрасту).

19. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:

- а) должность сотрудника;
- б) служебный телефон;
- в) домашний адрес сотрудника;
- г) фамилия, имя;
- д) название фирмы;
- е) почтовый адрес фирмы.

20. Укажите обязательные реквизиты представительской визитной карточки должностного лица:

- а) фамилия, имя, отчество;
- б) название организации (место работы);
- в) должность;
- г) личный телефон;
- д) служебный телефон, факс, адрес электронной почты;
- е) герб или эмблема организации;
- ж) почетные и ученые звания;
- з) аббревиатуры, указывающие на повод, по которому посылается карточка.

21. Этикетным считается время ответа на электронное письмо в течение

- а) 1 часа;
- б) 2 часов;
- в) 3 часов;
- г) 4 часов;
- д) в течение рабочего дня.

22. Если текст документа составлен небрежно, в нём есть нарушения норм литературного языка, композиции, рубрикации, но информация передаётся точно, «по существу», то нарушает ли такой текст требования делового этикета?

- 1. Да.
- 2. Нет.
- 3. Он влияет только на имидж составителя, но этикетные правила к нему не применимы.

23. По правилам делового протокола, в автомобиле представительского класса самым почетным считается место

- а) рядом с водителем;
- б) на заднем сидении, прямо за водителем;
- в) на заднем сидении, справа по ходу движения.

24. С какой стороны должно идти лицо, встречающее главу зарубежной делегации:

- а) справа;
- б) слева;
- в) не имеет значения.

25. Где место переводчика (переводчиков) за столом переговоров:

- а) слева от главы делегации;
- б) справа от главы делегации;

в) за спиной главы делегации.

**Вариант заданий для проведения промежуточного контроля в устной/письменной форме (зачета)**

**Билет № \_\_\_\_**

1. Соотношение понятий «этика» и «этикет».
2. Практическое задание.

**Практические задания**

**Задание 1.** Прокомментируйте следующее утверждение: «Поднимаясь вверх по административной лестнице, мы на каждой ступени убеждаемся, что ступень эта точно также существует не для удовольствия тех, кто стоит выше, а для обслуживания тех, кто работает ниже» (Г. Эмерсон)

**Задание 2.** Вы получили одновременно два срочных задания: от непосредственного и вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий нет, необходимо срочно начать работу. Какие Вы предпримете действия в первую очередь?

**Задание 3.** Между двумя Вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

**Задание 4.** Какие трудности могут возникать в деловом общении представителей различных типов культур и каковы возможные способы их преодоления?

**Задание 5.** Какие нормы этикета нарушены в деловом письме?

Добрый вечер, Николай Петрович!

Пишу Вам в связи с ситуацией, сложившейся с подбором кандидатов на позицию главного бухгалтера в подведомственной Вам службе. Позиция открыта уже более двух месяцев. Позиция достаточно непростая.

В конце июля состоялась встреча с Екатериной Козловой – реальным и достойным кандидатом на закрытие вакансии. Она выполнила все практические задания, мы передали их к Вам в службу. Результаты выполнения заданий до сих пор не проанализированы. В начале прошлой недели мы передали Вам еще 2 анкеты кандидатов на позицию бухгалтера и ответы этих кандидатов на вопросы. Ситуация прежняя – ответа нет. Николай Петрович, я уверена, что продолжать работу в таком ключе нет никакого смысла.

Сообщаю Вам о том, что с сегодняшнего дня вакансия главного бухгалтера нами переводится в разряд несрочных. Это означает, что при наличии достаточно большого количества актуальных вакансий в отделе персонала работа по поиску кандидатов на позицию главного бухгалтера будет нами вестись по остаточному принципу.

Хорошего настроения и удачного дня!

Валентина Иванова

Руководитель службы персонала

**Задание 6.** ГОСТ Р 7.0.97-2016 предлагает только один вариант этикетной рамки делового письма, которая начинается этикетной фразой «уважаемый» и заканчивается этикетной фразой «с уважением», что является тавтологичным, избыточным. Как, не

выходя за рамки делового этикета и официально-делового стиля, решить эту проблему. Предложите несколько вариантов.

**Задание 7.** Объясните суть используемого на переговорах приема «накопления согласия».

**Задание 8.** Объясните, как вы понимаете следующее определение протокола «Протокол – форма иерархического порядка»

*При проведении зачета в устной/письменной форме билет содержит теоретический вопрос и практическое задание.*

#### **8.4. Тематика курсовых работ**

Изучение дисциплины не предполагает написание курсовой работы.

### **9. Критерии выставления оценок по результатам изучения дисциплины**

Освоение обучающимся каждой учебной дисциплины в семестре, независимо от её общей трудоёмкости, оценивается по 100-балльной шкале, которая затем при промежуточном контроле в форме экзамена и дифференцированного зачета переводится в традиционную 4-балльную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»), а при контроле в форме зачёта – в 2-балльную («зачтено» или «незачтено»). Данная 100-балльная шкала при необходимости соотносится с Европейской системой перевода и накопления кредитов (ECTS).

*Соотношение 2-, 4- и 100-балльной шкал оценивания освоения обучающимся учебной дисциплины со шкалой ECTS*

| <b>Оценка по 4-балльной шкале</b> | <b>Зачёт</b> | <b>Сумма баллов по дисциплине</b> | <b>Оценка ECTS</b> | <b>Градация</b>     |
|-----------------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------------|---------------------|
| 5 (отлично)                       | Зачтено      | 90 – 100                          | A                  | Отлично             |
| 4 (хорошо)                        |              | 85 – 89                           | B                  | Очень хорошо        |
| 3 (удовлетворительно)             |              | 75 – 84                           | C                  | Хорошо              |
|                                   |              | 70 – 74                           | D                  | Удовлетворительно   |
|                                   |              | 65 – 69                           |                    |                     |
| 2 (неудовлетворительно)           | Не зачтено   | Ниже 60                           | E                  | Посредственно       |
|                                   |              |                                   | F                  | Неудовлетворительно |

#### *Критерии оценок ECTS*

|   |   |   |
|---|---|---|
| 5 | A | «Отлично» – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному |
|---|---|---|

|   |   |   |
|---|---|---|
| 4 | В | « <b>Очень хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному, однако есть несколько незначительных ошибок |
|   | С | « <b>Хорошо</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками                   |
| 3 | Д | « <b>Удовлетворительно</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки                             |
|   | Е | « <b>Посредственно</b> » – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному   |
| 2 | Ф | « <b>Неудовлетворительно</b> » – теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий  |

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, с целью активизации самостоятельной работы обучающихся. Объектом промежуточного контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

#### *Структура итоговой оценки обучающихся*

#### *Критерии и показатели оценивания результатов обучения*

| № | Критерии оценивания             | Показатели (оценка в баллах) |
|---|---------------------------------|------------------------------|
| 1 | Работа на аудиторных занятиях   | 20                           |
| 2 | Посещаемость                    | 5                            |
| 3 | Самостоятельная работа          | 15                           |
| 4 | <b>Текущая аттестация</b>       | <b>20</b>                    |
|   | <b>Итого</b>                    | <b>60</b>                    |
| 5 | <b>Промежуточная аттестация</b> | <b>40</b>                    |
|   | <b>Всего</b>                    | <b>100</b>                   |

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках аудиторных занятий*

| № | Критерии оценивания   | Показатели<br>(оценка в баллах) |
|---|---|---------------------------------|
| 1 | Подготовка и выступление с докладом   | до 5 баллов                     |
| 2 | Активное участие в обсуждении доклада   | до 5 баллов                     |
| 3 | Выполнение практического задания (анализ практических ситуаций, составление документов, сравнительных таблиц) | до 5 баллов                     |
| 4 | Другое  | до 5 баллов                     |
|   | <b>Всего</b>  | <b>20</b>                       |

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения в рамках посещаемости  
обучающимся аудиторных занятий*

| Критерии оценивания   | Показатели<br>(оценка в баллах) |
|---|---------------------------------|
| 100% посещение аудиторных занятий   | 5                               |
| 100% посещение аудиторных занятий. Небольшое количество пропусков по уважительной причине | 4                               |
| До 30% пропущенных занятий  | 3                               |
| До 50% пропущенных занятий  | 2                               |
| До 70% пропущенных занятий  | 1                               |
| 70% и более пропущенных занятий   | 0                               |

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках самостоятельной работы обучающихся*

| Критерии оценивания  | Показатель<br>(оценка в баллах) |
|--|---------------------------------|
| Раскрыты основные положения вопроса или задания через систему аргументов, подкрепленных фактами, примерами, обоснованы предлагаемые в самостоятельной работе решения, присутствуют полные с детальными пояснениями выкладки, оригинальные предложения, обладающие элементами практической значимости, самостоятельная работа качественно и чётко оформлена | 15–12                           |
| В работе присутствуют отдельные неточности и замечания не принципиального характера  | 11–9                            |
| В работе имеются серьёзные ошибки и пробелы в знаниях  | 8–5                             |
| Задание не выполнено или выполнено с грубыми ошибками  | 0                               |

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках текущей аттестации*

| Критерии оценивания  | Показатели<br>(оценка в баллах) |
|--|---------------------------------|
| Задание полностью выполнено, правильно применены теоретические положения дисциплины. Отмечается чёткость | 20–17                           |

|   |       |
|---|-------|
| и структурированность изложения, оригинальность мышления  |       |
| Задание полностью выполнено, при подготовке применены теоретические положения дисциплины, потребовавшие уточнения или незначительного исправления | 16–13 |
| Задание выполнено, но теоретическая составляющая нуждается в доработке. На вопросы по заданию были даны нечёткие или частично ошибочные ответы    | 12–5  |
| Задание не выполнено или при ответе сделаны грубые ошибки, демонстрирующие отсутствие теоретической базы знаний обучающегося                      | 0     |

*Критерии и показатели оценивания результатов обучения  
в рамках промежуточного контроля*

Промежуточный контроль в форме *зачета* имеет целью проверку и оценку знаний обучающихся по теории и применению полученных знаний и умений.

*Критерии и показатели оценки результатов зачёта в тестовой форме*

| Критерии оценивания                       | Показатели<br>(оценка в баллах) |
|---|---------------------------------|
| Правильно выполненных заданий – 86–100%   | 40–35                           |
| Правильно выполненных заданий – 71–85%    | 34–25                           |
| Правильно выполненных заданий – 51–70%    | 24–15                           |
| Правильно выполненных заданий – менее 50% | 14-0                            |

*Критерии и показатели оценки результатов зачёта в устной/письменной форме*

| Критерии оценивания  | Показатели<br>(оценка в баллах) |
|--|---------------------------------|
| продемонстрировано достаточное знание материала, знание основных теоретических понятий, умение ориентироваться в нормативно-правовой базе; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно изложен материал; продемонстрировано умение делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу; с некоторыми неточностями выполнено практическое задание | 40–15                           |
| продемонстрировано незнание значительной части программного материала, невладение понятийным аппаратом дисциплины, неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; сделано много существенных ошибок при изложении учебного материала; выявлено неумение делать выводы по излагаемому материалу, выполнить практическое задание                 | 14–0                            |