

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования
 «Московский финансово-юридический университет МФЮА»
 Документация о владельце:
 ФИО: Забелин Алексей Григорьевич
 Должность: Ректор
 Дата подписания: 05.03.2022 19:55:25
 Уникальный программный ключ:
 Рассмотрено и одобрено на заседании
 учебно-методического совета

УТВЕРЖДАЮ

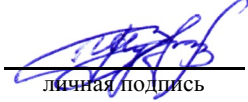
Проректор по учебной работе

 **В.В. Шутенко**
 личная подпись инициалы, фамилия

« 21 » июня 2021 г.

Протокол № 10 от 21.06.2021

Председатель совета

 **В.В. Шутенко**
 личная подпись инициалы, фамилия

д-р филос. наук, доцент Пашков Владимир

(уч. звание, степень, ФИО авторов программы)

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Деловой этикет

(наименование дисциплины (модуля))

Направление подготовки (специальность): **38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

(код, наименование без кавычек)

ОПОП: **Государственная и муниципальная служба**

(наименование)

Форма освоения ОПОП: **очная, очно-заочная, заочная**

(очная, очно-заочная, заочная)

Общая трудоемкость: **2** (з.е.)

Всего учебных часов: **72** (ак. час.)

Формы промежуточной аттестации	СЕМЕСТР		
	очная	очно-заочная	заочная
Зачет	5	7	5

Москва 2021 г.

Год начала подготовки студентов - 2020

1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	<p>знать нормы делового этикета, сформировать навыки и умения добросовестно исполнять профессиональные обязанности, соблюдать принципы этики и нормы делового этикета, а так же способность к коммуникации в устной и письменных формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; формирование у студентов глубоких знаний, умений и навыков конструктивного взаимодействия в контексте трудных ситуаций совместной деятельности.</p>
Задачи дисциплины	<p>обучение правилам этикетного поведения в деловой среде, а также в сфере повседневного межличностного общения;</p> <p>нормы современного бизнес-этикета, правила деловой коммуникации и делопроизводства;</p> <p>раскрытие понятия, сущности и содержания культуры взаимодействия;</p> <p>раскрытие сущности и содержания этических принципов взаимодействия;</p> <p>овладение навыками и умениями конструктивного поведения в процессе управленческого воздействия в коллективе;</p> <p>знать теоретические основы этики и этикета, особенности их проявления на государственной службе;</p> <p>понимать место и роль делового этикета, его влияние на эффективную деятельность государственных служащих;</p> <p>знать современные тенденции развития этикетных норм в деятельности государственных служащих.</p>

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок 1 «Дисциплины (модули)»	
Дисциплины и практики, знания и умения по которым необходимы как "входные" при изучении данной дисциплины	<p>Иностранный язык</p> <p>История</p> <p>История государственного управления</p> <p>История мировых цивилизаций</p> <p>Логика</p> <p>Мировая художественная культура</p> <p>Основы духовно-нравственного образования</p> <p>Политология</p> <p>Психология</p> <p>Русский язык и культура речи</p> <p>Социология</p> <p>Философия</p>
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	<p>Связи с общественностью в органах власти</p> <p>Служебные споры и конфликты на государственной и муниципальной службе</p> <p>Социальная психология</p> <p>Социология управления</p> <p>Этика государственной и муниципальной службы</p>

3. Требования к результатам освоения дисциплины

**Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины.
Степень сформированности компетенций**

Компетенции/ ЗУВ	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания	ФОС
	ОК6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия		

Знать	этические нормы деловых отношений, принципов и методов организации деловых коммуникаций, способов преодоления различных типов конфликтов;	Студент должен знать этические нормы деловых отношений, принципов и методов организации деловых коммуникаций, способы преодоления различных типов конфликтов.	Тест
Уметь	формулировать результаты деятельности и нести за них ответственность, работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, использовать принципы толерантности с целью преодоления возникающих в процессе делового общения конфликтов; з	Студент должен уметь формулировать смысл и цель деятельности и нести за них ответственность, работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, использовать принципы толерантности с целью преодоления возникающих в процессе делового общения.	Выполнение реферата
Владеть	навыками постановки задач, определения основных направлений работы, навыками управления профессиональной деятельностью.	Студент должен уметь формулировать смысл и цель деятельности и нести за них ответственность, использовать принципы толерантности с целью преодоления возникающих в процессе делового общения.	Кейс
ПК25 умением организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов			
Знать	новые технологии организации контроля исполнения;	Студент должен знать новые технологии организации контроля исполнения.	Тест
Уметь	применять полученные этические знания и нормы делового этикета при проведении оценки качества управленческих решений и осуществлении административных процессов;	Студент должен уметь применять полученные этические знания и нормы делового этикета при проведении оценки качества управленческих решений и осуществлении административных процессов.	Выполнение реферата
Владеть	навыками использования норм делового этикета при организации проектов, современными методами и технологиями их реализации;	Студент должен владеть навыками использования норм делового этикета при организации проектов, современными методами и технологиями их реализации.	Кейс

4. Структура и содержание дисциплины

Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Формируемые компетенции
1.	Предмет курса «Деловой этикет».	Этикет как сумма правил поведения в обществе. Этикетные нормы в разных сферах общественной жизни История происхождения и формирования современных этикетных норм. Эволюция этикета.	9.1.1, 9.1.2, 9.	ОК6 Знать ОК6 Уметь ОК6 Владеть ПК25 Знать ПК25 Уметь ПК25 Владеть
2.	Роль этикета в современном обществе.	Современный деловой этикет, его тенденции. Понятие корпоративной культуры. Этикет в мире бизнеса. Умение критиковать и воспринимать критику. Умение говорить и принимать комплименты. Поведение в конфликтной ситуации	9.1.3, 9.2.1	ОК6 Знать ОК6 Уметь ОК6 Владеть ПК25 Знать ПК25 Уметь ПК25 Владеть
3.	Офисный этикет.	Офисный этикет. Визиты в офис. Прием посетителей. Ответный визит. Правила для посетителей. Правильное поведение с вышестоящими. Ранг и субординация. Взаимоотношения с коллегами. Стиль отношений с коллегами. Деловая встреча: ее подготовка, ведение, управление конфликтом, подготовка интегративного решения, завершение встречи.	9.1.1, 9.2.2	ОК6 Знать ОК6 Уметь ОК6 Владеть ПК25 Знать ПК25 Уметь ПК25 Владеть
4.	Речевой этикет.	Речевой этикет. Приветствие, представление, обращение. Техника рукопожатия. Когда следует пожимать руку. Представление на вечеринках. Ритуал обмена визитными карточками. Корреспонденция. Публичное выступление. Ведение разговора. Телефонный разговор. Автоответчик. Правила сотового телефона. Телеконференция. Телефакс. Этикет в Интернете. Этикет электронная почта.	9., 9.1.2	ОК6 Знать ОК6 Уметь ОК6 Владеть ПК25 Знать ПК25 Уметь ПК25 Владеть
5.	Этикетные нормы в одежде.	Этикетное оформление внешности и гардероба. Стиль одежды и его социальные функции. Консервативный стиль деловой одежды. Свободный стиль одежды. Неофициальный наряд. Аксессуары. Косметика. Разговор об одежде. Подбор гардероба у мужчин и женщин. Торжественная и повседневная одежда. Индивидуальный стиль и этикетные нормы в одежде.	9.1.2, 9.2.3	ОК6 Знать ОК6 Уметь ОК6 Владеть ПК25 Знать ПК25 Уметь ПК25 Владеть
6.	Застольный этикет.	Застольный этикет. Поведение за столом. Правила рассадки за столом. Сервировка стола. Порядок использования приборов. Классический порядок подачи блюд. Разговоры во время еды. Произнесение тостов. Официальный обед. Приглашение на официальный обед и ответ на него. Подготовка официального обеда. Континентальный и американский стили застольного этикета. Чайная церемония. Винный этикет. Вход в банкетный зал. Шведский стол. Холодный буфет.	9.1.3, 9.2.1	ОК6 Знать ОК6 Уметь ОК6 Владеть ПК25 Знать ПК25 Уметь ПК25 Владеть

7.	Этикет официальных мероприятий.	. Виды приемов. Дневные и вечерние официальные приемы. Приемы с рассадкой и без нее. Приемы типа «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак. Приемы типа «чай», «жур фикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин. Сроки проведения официального приема. Форма одежды для официальных приемов. Приход делегации на прием и уход с приема. Поведение на дипломатических приемах. Виды обслуживания «в стол» и «в обнос». Схемы рассадок на дипломатическом приеме. Понятие делового завтрака, делового обеда, делового ужина. Организация деловых переговоров. Подготовка помещения для переговоров. Встреча делегации. Визит вежливости. Обмен подарками.	9.1.3, 9.	ОК6 Знать ОК6 Уметь ОК6 Владеть ПК25 Знать ПК25 Уметь ПК25 Владеть
8.	Этикет презентации.	Презентация и этикетные правила ее организации и проведения. Повод для проведения презентации. Виды презентаций. Приглашение на презентацию. Прием (коктейль, фуршет, обед-буфет, холодный буфет), сопровождающие презентацию.	9.1.3, 9.2.2	ОК6 Знать ОК6 Уметь ОК6 Владеть ПК25 Знать ПК25 Уметь ПК25 Владеть
9.	Этикет вне деловой среды.	. Умение вести себя в гостях. Приглашение в гости и ответ на приглашение. Этикет застолья. Обязанности хозяина и хозяйки. Проблема незваных гостей. Поведение в театре: фойе, зрительном зале, во время спектакля, концерта, в театральном буфете. Преодоление языковых барьеров. Как вести себя в других странах. Учет разнообразия культур. Поведение в самолете, корабле, автомобиле, поезде, отеле, аэропорту. Обряды и торжественные события. Свадебная традиция. Юбилей. Похоронная церемония. Поведение в церкви.	9.1.2, 9.2.3	ОК6 Знать ОК6 Уметь ОК6 Владеть ПК25 Знать ПК25 Уметь ПК25 Владеть
10.	Имидж делового человека.	Определение имиджа. Проблема имиджа и технологий его реализаций. Имидж государственных, политических и деловых структур. Функции имиджа. Имидж руководителя. Имидж лидера. Роль дресс-кода в формировании имиджа. Значение имиджа для государственного служащего.	9.1.4, 9.2.4, 9.1.5, 9.2.5, 9.2.6	ОК6 Знать ОК6 Уметь ОК6 Владеть ПК25 Знать ПК25 Уметь ПК25 Владеть

Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

№	Контактная работа			Аудиторные учебные занятия									Самостоятельная работа		
				занятия лекционного типа			лабораторные работы			практические занятия					
	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная	очная	очно-заочная	заочная
1.	4	2	1	2	1	1	0	0	0	2	1	0	2	4	6
2.	4	2	1	2	1	1	0	0	0	2	1	0	4	4	6

3.	4	2	2	2	1	1	0	0	0	2	1	1	4	4	6
4.	4	2	2	2	1	1	0	0	0	2	1	1	4	4	6
5.	4	2	1	2	1	0	0	0	0	2	1	1	4	4	6
6.	4	2	1	2	1	0	0	0	0	2	1	1	4	4	6
7.	3	2	0	2	1	0	0	0	0	1	1	0	4	4	6
8.	3	2	0	2	1	0	0	0	0	1	1	0	2	4	6
9.	2	4	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	2	4	6
10.	2	4	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	2	6	4
	Промежуточная аттестация														
	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4
Итого	36	26	10	18	12	4	0	0	0	16	12	4	36	46	62

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины студенту необходимо посетить все виды занятий, предусмотренные рабочей программой дисциплины и выполнить контрольные задания, предлагаемые преподавателем для успешного освоения дисциплины. Также следует изучить рабочую программу дисциплины, в которой определены цели и задачи дисциплины, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и планируемые результаты обучения. Рассмотреть содержание тем дисциплины; взаимосвязь тем лекций и практических занятий; бюджет времени по видам занятий; оценочные средства для текущей и промежуточной аттестации; критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины. Ознакомиться с методическими материалами, программно-информационным и материально техническим обеспечением дисциплины.

Работа на лекции

Лекционные занятия включают изложение, обсуждение и разъяснение основных направлений и вопросов изучаемой дисциплины, знание которых необходимо в ходе реализации всех остальных видов занятий и в самостоятельной работе студентов. На лекциях студенты получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение студентов сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, конспектирование их помогает усвоить материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями. Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только основную литературу, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Практические занятия

Подготовку к практическому занятию следует начинать с ознакомления с лекционным материалом, с изучения плана практических занятий. Определившись с проблемой, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимым, поэтому готовясь к практическим занятиям, студенту следует активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями и др. В ходе проведения практических занятий, материал, излагаемый на лекциях, закрепляется, расширяется и дополняется при подготовке сообщений, рефератов, выполнении тестовых работ. Степень освоения каждой темы определяется преподавателем в ходе обсуждения ответов студентов.

Самостоятельная работа

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа студентов играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих студентов к овладению теоретическими и практическими знаниями, привитии им привычки к направленному интеллектуальному труду. Самостоятельная работа

проводится с целью углубления знаний по дисциплине. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. Изучение литературы следует начинать с освоения соответствующих разделов дисциплины в учебниках, затем ознакомиться с монографиями или статьями по той тематике, которую изучает студент, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине студенту необходимо использовать Интернет-ресурсы и специализированные базы данных: проводить поиск в различных системах и использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем на лекционных занятиях.

Подготовка к сессии

Основными ориентирами при подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине являются конспект лекций и перечень рекомендуемой литературы. При подготовке к сессии студенту следует так организовать учебную работу, чтобы перед первым днем начала сессии были сданы и защищены все практические работы. Основное в подготовке к сессии – это повторение всего материала курса, по которому необходимо пройти аттестацию. При подготовке к сессии следует весь объем работы распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнения работы.

6. Фонды оценочных средств для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и самоконтроля по итогам освоения дисциплины

Технология оценивания компетенций фондами оценочных средств:

- формирование критериев оценивания компетенций;
- ознакомление обучающихся в ЭИОС с критериями оценивания конкретных типов оценочных средств;
- оценивание компетенций студентов с помощью оценочных средств;
- публикация результатов освоения ОПОП в личном кабинете в ЭИОС обучающегося;

Тест для формирования «Знать» компетенции ОК6

Вопрос №1 .

Какое из перечисленных качеств человека не важно для чувства собственного достоинства?

Варианты ответов:

1. знание этикета
2. природные дарования
3. социальный статус

Вопрос №2 .

От чего не зависит поведение человека (с позиций этикета)?

Варианты ответов:

1. от обстановки и ситуации
2. от настроения и самочувствия
3. от специфики культуры

Вопрос №3 .

Справедливость как категория этики означает:

Варианты ответов:

1. положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о неотъемлемых правах человека, исходящее из признания равенства между людьми и необходимости воздаяния за добро и зло
2. способность человека осуществлять нравственный контроль, внутреннюю оценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности
3. обязанность и необходимость отдавать отчет в своих действиях и поступках, отвечать за их возможные последствия

4. критерий распределения материальных благ

Вопрос №4 .

Достоинство – это:

Варианты ответов:

1. категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, основанное на признании человека как личности
2. нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем
3. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствующих нравственному долгу
4. обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за возможные последствия

Вопрос №5 .

Мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих на основе его предшествующего поведения, - это:

Варианты ответов:

1. добродетель
2. репутация
3. честь
4. достоинство

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Выполнение реферата для формирования «Уметь» компетенции ОК6

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ:

1. Этика и культура при деловой переписке.
2. Речевой этикет и культура общения.
3. Этика и культура при проведении рабочих совещаний.
4. Этика и культура поведения при встречах, приветствиях и представлениях.
5. Этикет деловых встреч.
6. Этикет при проведении деловых переговоров.
7. Фирменные символы и ритуалы как регулятор культуры поведения сотрудников организации.
8. Внешний вид как элемент культуры поведения.
9. Этический кодекс организации.
10. Деловой протокол и этикет.
11. Служебный этикет.
12. Этикет на официальных мероприятиях.
13. Этика взаимных отношений.
14. Этика и культура поведения при решении конфликтных ситуаций.
15. Сравнительный анализ делового этикета в различных странах.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
--------	---------------------

Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области
Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме

Кейс для формирования «Владеть» компетенции ОК6

Кейс:

Современное отношение к костюму стало проще и естественнее. Главное, с позиций современного этикета, выглядеть чисто, опрятно, в соответствии с чувством меры и целесообразности. Как писал Вл. Маяковский: «Нет на свете прекрасней одежды, чем бронза мускулов и свежесть кожи».

Современная мода и этикет, как две противоположные, но уравновешивающие друг друга силы, определяют свои требования к костюму, манерам, внешнему облику человека. Конечно, современная мода очень изменчива, непостоянна, особенно женская мода, но и сегодня существует ряд довольно устойчивых (этикетных, эстетических и др.) требований к костюму человека.

Вопрос для обсуждения: какие существуют устойчивые этикетные требования в различных ситуациях к костюму человека XXI века?

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения

Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений

Кейс для формирования «Владеть» компетенции ОК6

Кейс:

Вы согласились на ведение переговоров на территории делового партнера, видя для себя в этом следующие преимущества: другая сторона будет более внимательно прислушиваться к вашим предложениям и, в случае необходимости, вам легче будет прервать переговоры.

Однако вы чувствуете, что физическое окружение работает против вас, вы подозреваете, что неудобное помещение выбрано, может быть, намеренно, чтобы вы стремились побыстрее закончить переговоры и были готовы уступить по первому требованию.

Вопрос для обсуждения: что следует делать, чтобы изменить ситуацию в свою пользу?

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения

Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений
Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений

Тест для формирования «Знать» компетенции ПК25

Вопрос №1 .

Характерной чертой современных этических кодексов, принимаемых в различных современных организациях, является:

Варианты ответов:

1. их унификация
2. ориентированность на демонстрацию общей культуры
3. подробная разработка рекомендаций по устранению этических проблем, возникающих в связи с конфликтом интересов

Вопрос №2 .

Упорядоченность и строгость – это отличительные черты:

Варианты ответов:

1. дипломатического протокола и этикета
2. делового протокола и этикета
3. неофициального (светского) этикета

Вопрос №3 .

Целостный комплекс знаков (речевых, неречевых, поведенческих), направленный на создание определенного образа – это:

Варианты ответов:

1. стереотип поведения
2. врожденные качества
3. модель поведения

Вопрос №4 .

Следующие принципы: 1) ведение дела сообразно средствам; 2) оправдание доверия, создание репутации честного, компетентного и порядочного партнера; 3) достойная конкуренция, решение разногласий без вмешательства суда, приобретение надежного партнера на основе взаимовыгодной сделки – относятся к принципам:

Варианты ответов:

1. гражданина Земли
2. гражданина России
3. профессионала.

Вопрос №5 .

Одна из основных форм делового общения, по итогам которой принятие решений или заключение сделок не является обязательным, называется:

Варианты ответов:

1. деловая беседа
2. деловые переговоры
3. деловое совещание.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

Выполнение реферата для формирования «Уметь» компетенции ПК25

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ:

1. Особенности этикета в Великобритании.
2. Особенности этикета во Франции.
3. Особенности этикета в Германии.
4. Особенности этикета в Италии.
5. Этикет в США и Канаде.
6. Традиции и обычаи национального этикета стран Ближнего Востока.
7. Традиции и обычаи национального этикета Индии.
8. Особенности национального этикета в Японии.
9. Особенности национального этикета в Китае.
10. Южно-корейский национальный этикет.

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Обучающийся не раскрыл материал по теме задания или материал раскрыт поверхностно, излагаемый материал не систематизирован, выводы недостаточно аргументированы, обучающийся не высказывал своего мнения, не проявил способность к анализу, имеются смысловые и речевые ошибки в реферате
Удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует логичность и доказательность изложения материала по теме задания, но допускает отдельные неточности при использовании ключевых понятий. Обучающийся не продемонстрировал способность к научному анализу, не высказывал в работе своего мнения, допустил ошибки в логическом обосновании своего ответа
Хорошо	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, в работе присутствуют ссылки на научные источники, мнения известных учёных в данной области

Отлично	Реферат написан грамотным научным языком, имеет чёткую структуру и логику изложения, точка зрения обучающегося обоснована, при разработке реферата использовано не менее 5-8 научных источников. В работе выдвигаются новые идеи и трактовки, демонстрируется способность обучающегося анализировать материал, выражается его мнение по проблеме
---------	--

Кейс для формирования «Владеть» компетенции ПК25

Кейс:

Многим из нас не доставляет большого удовольствия старая истина о том, что «встречают по одежке»; и тем не менее она справедлива, особенно когда речь идет о деловом мире. Обратите внимание на людей, быстро продвигающихся по службе. Вы имеете полное право считать, что независимо от занимаемой должности, можно ходить на работу в джинсах, однако такое убеждение вряд ли ускорит ваше продвижение по службе.

Вопрос для обсуждения: почему чаще случается так, что при наличии двух кандидатов на повышение получает должность тот, кто следит за собой, чем человек, небрежно относящийся к своему внешнему виду?

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений

Отлично	Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений
---------	---

Кейс для формирования «Владеть» компетенции ПК25

Кейс:

У Плутарха в его «Застольных беседах» находим: «Суетность, полагаю я, глубоко отличается от опрятности: например, женщины, злоупотребляющие притираниями и благовониями, украшающие себя золотом и пурпуром, представляются мне суетными, но никому не будет поставлено в упрек пристрастие к купанию, натиранию маслом, поддерживанию волос в чистоте».

Вопрос для обсуждения: как определить, чем же измерить это неуловимое чувство меры?

Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	Кейс-задание не выполнено, или выполнено менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано. Если решение и обозначено в выступлении или письменном ответе, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе
Удовлетворительно	Кейс-задание выполнено более чем на 2/3, но решение раскрывается расплывчато, обучающийся не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения. Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. В случае письменного ответа по кейсу не сделан его детальный анализ, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения
Хорошо	Кейс-задание выполнено полностью, но обучающийся не приводит полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены. При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением. При письменном ответе по выполнению кейс-задания сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений

Отлично	<p>Кейс-задание выполнено полностью, обучающийся приводит полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему и причины ее возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного ответа по выполнению кейс-задания сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений</p>
---------	--

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Тема 1. Предмет курса «Деловой этикет».

1. Понятие делового этикета.
2. . Краткая история этикета
3. Социальные функции этикета.
4. Тенденции эволюции современного этикета.

Тема 2. Роль этикета в современном обществе.

5. Этикет в странах Европы и Америки.
6. Особенности этикета в странах Ближнего Востока.
7. Особенности этикета в Японии, Южной Корее, Китае, Индии.
8. Понятие имиджа и корпоративной культуры в России
9. Умение тактично высказать несогласие.
10. Умение говорить и принимать комплименты.
11. Этикет публичного выступления.
12. Поведение в конфликтной ситуации.

Тема 3. Офисный этикет.

13. Офисный этикет.
14. Визит в офис.
15. Этикетное оформление офиса.
16. Прием посетителя в офисе.
17. Правила служебной субординации.
18. Этикет взаимоотношений с коллег

Тема 4. Речевой этикет.

19. . Этикет публичного выступления.
20. Технологии вербального общения.
21. Коммуникативные основы делового общения.
22. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление. Рукопожатия.
23. Правила обращения за рубежом.
24. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.
25. Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.
26. Этикет телефонного общения. Автоответчик.
27. Мобильный телефон и телефакс.

Тема 5. Этикетные нормы в одежде.

28. . Социальные функции стиля одежды.
29. . Гардероб делового мужчины.
30. Гардероб деловой женщины.
31. Торжественный и повседневный стиль одежды.

Тема 6. Застольный этикет.

32. Общие правила поведения за столом
33. Схемы раскладки за столом во время приема.
34. Правила обращения со столовыми приборами.
35. Классический порядок подачи блюд.
36. . Этикет поведения в ресторане.

Тема 7. Этикет официальных мероприятий.

37. Стилль дизайна офиса, приемной, кабинета.
38. Виды официальных приемов.
39. Организация дипломатического приема.
40. Правила обмена визитными карточками.
41. Правила встречи и сопровождения гостей, посетителей
42. Организация деловых переговоров.

Тема 8. Этикет презентации.

43. Организация презентации.
44. Поводы к проведению и виды презентаций.
45. Встреча делегации.
46. Правила поведения во время презентации.
47. Правила обмена подарками.

Тема 9. Этикет вне деловой среды.

48. Правила поведения на улице.
49. Спортивный этикет.
50. Правила поведения в театре.
51. . Этикетные правила для путешественников.
52. Обряды и торжественные события.

Тема 10. Имидж делового человека.

53. Определение имиджа.
54. Функции имиджа.
55. Технологии имиджа.
56. Дресс-код и имидж.
57. Имидж руководителя.
58. Имидж государственного служащего.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено

Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено
---------------------------	---	-----------------

7. Ресурсное обеспечение дисциплины

Лицензионное программно-информационное обеспечение	<ol style="list-style-type: none"> 1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение) 2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение) 3. Google Chrome (свободно-распространяемое программное обеспечение) 4. Браузер Спутник (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства) 5. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение) 6. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства) 2. http://www.garant.ru (ресурсы открытого доступа)
Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> 1. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 2. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 3. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 4. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> 1. http://window.edu.ru - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" 2. https://openedu.ru - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
Материально-техническое обеспечение	<p>Учебные аудитории для проведения:</p> <p>занятий лекционного типа, обеспеченные наборами демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.</p>

8. Учебно-методические материалы

№	Автор	Название	Издательство	Год издания	Вид издания	Кол-во в библиотеке	Адрес электронного ресурса	Вид доступа
1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.1 Основная литература								
9.1.1	Макаров Б.В. Непогода А.В.	Деловой этикет	Феникс	2010	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/1133.html	по логину и паролю

9.1.2	Данилкова М.П.	Основы делового этикета	Новосибирский государственный технический университет	2009	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/44813.html	по логину и паролю
9.1.3	Макаров Б.В. Непогода А.В.	Деловой этикет и общение	Юстицинформ	2006	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/1134.html	по логину и паролю
9.1.4	Виговская М.Е.	Профессиональная этика и этикет	Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/102277.html	по логину и паролю
9.1.5	Прокопович Г.А.	Этика и этикет государственных и муниципальных служащих	Интермедия	2020	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/95253.html	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Варламова И.Ю.	Практикум по деловому этикету	Российский университет дружбы народов	2013	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/22212.html	по логину и паролю
9.2.2	Мамина Р.И.	Деловой этикет в системе имиджа	Петрополис	2012	монография	-	http://www.iprbookshop.ru/20314.html	по логину и паролю
9.2.3	Бер Е.	Хорошие манеры и деловой этикет	Манн, Иванов и Фербер	2014	практическое руководство	-	http://www.iprbookshop.ru/39459.html	по логину и паролю
9.2.4	Серова Л.К.	Деловой этикет для будущей карьеры	Российский университет дружбы народов	2017	учебно-методическое пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/90990.html	по логину и паролю
9.2.5	Троянская А.И.	Деловая этика	Ай Пи Эр Медиа	2019	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/83263.html	по логину и паролю
9.2.6	сост. Братникова И.Б.	Основы современного этикета	Институт водного транспорта имени Г.Я. Седова – филиал «Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова», Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова	2016	учебное пособие	-	http://www.iprbookshop.ru/57353.html	по логину и паролю

9. Особенности организации образовательной деятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В МФЮА созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в МФЮА созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в университете комплекса необходимых условий

обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте университета (<http://www.mfua.ru/sveden/objects/#objects>).

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, столовую, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия:

- для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске);
- внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание);
- разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет:

- использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения;
- регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений;
- обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой МФЮА по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия:

- ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий;
- в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию МФЮА для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться;
- педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается;
- действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются;
- печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается;
- обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений;
- предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.