

Аккредитованное образовательное частное учреждение высшего образования  
«Московский финансово-юридический университет МФЮА»  
Информация о владельце:  
ФИО: Забелин Алексей Григорьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 05.03.2022 19:45:02  
Уникальный программный ключ:  
672b4d4e1ca30b0f66ad5b6309d064a94afcfdbc652d927620ac07f8fdabb79  
Рассмотрено и одобрено на заседании  
учебно-методического совета

Протокол № 11 от 26.07.2021

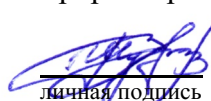
Председатель совета

  
личная подпись

В.В. Шутенко  
инициалы, фамилия

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе

  
личная подпись

В.В. Шутенко  
инициалы, фамилия

« 26 » июля 2021 г.

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	5	5

Москва 2021 г.

Год начала подготовки студентов - 2021

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины	Целью изучения данной дисциплины является выработка у студентов системы знаний и четкого представления о том, что является предметом и задачами делового этикета, выделяющих его в самостоятельную дисциплину среди этических и философских наук; дать знания норм делового этикета, сформировать навыки и умения добросовестно исполнять профессиональные обязанности государственного и муниципального служащего, 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.
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знание этикетных норм для расширения возможностей эффективного общения государственного и муниципального служащего в деловой среде;</li> <li>- повышение значимости делового этикета как фактора самореализации личности в формируемых социально-экономических условиях;</li> <li>- понимания важности этической составляющей межличностных коммуникаций в сфере государственного и муниципального управления;</li> <li>- знание норм и правил речевого этикета;</li> <li>- знание правил общения по телефону, в том числе – сотовому;</li> <li>- знание правил этикета в отношении корреспонденции, Интернета и электронной почты;</li> <li>- умение безукоризненно пройти собеседование при приеме на работу;</li> <li>- знание правил офисной жизни;</li> <li>- осведомленность относительно деталей застольного этикета;</li> <li>- знание имиджевых требований к подбору гардероба и внешнему виду;</li> <li>- умение поддерживать беседу и выступать публично;</li> <li>- знание протокола относительно встречи иностранной делегации, а также организации официального приема, презентации.</li> </ul>

## 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	Деловое общение Основы современной культуры и этики
Дисциплины, практики, ГИА, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	Связи с общественностью в органах власти Служебные споры и конфликты на государственной и муниципальной службе Социальная психология Социология управления Трудовое право Этика государственной и муниципальной службы

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

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

Индикатор	Название	Планируемые результаты обучения	ФОС
	ОПК7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации		

ОПК-7.1	Знать: внутриорганизационные и межведомственные коммуникации	Студент должен знать внутриорганизационные и межведомственные коммуникации	Тест
ОПК-7.2	Уметь: осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Студент должен уметь осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Выполнение реферата
ОПК-7.3	Владеть: навыками внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Студент должен владеть навыками внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Кейс
<b>ПК3 Способен применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации</b>			
ПК-3.1	Знать: технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	Студент должен знать технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	Тест
ПК-3.2	Уметь: применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	Студент должен уметь применять технологии, приемы, обеспечивающие оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	Выполнение реферата
ПК-3.3	Владеть: технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	Студент должен владеть технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации	Кейс

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### Тематический план дисциплины

№	Название темы	Содержание	Литература	Индикаторы
---	---------------	------------	------------	------------

1.	Предмет курса «Деловой этикет»	<p>Понятие и функции делового этикета.  История возникновения этикета  История этикета в России.  Социальные функции этикета.  Особенности делового этикета.  Роль делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.</p>	<p>9.1.1,  9.1.2,  9.1.3,  9.2.1,  9.2.2</p>	<p>ОПК-7.1  ОПК-7.2  ОПК-7.3  ПК-3.1  ПК-3.2  ПК-3.3</p>
2.	Роль этикета в современном обществе	<p>Современный деловой этикет и тенденции его развития.  Деловой этикет в современной России.  Особенности делового этикета в странах Запада и Востока.  Понятие имиджа и корпоративной культуры.  Этикет в мире бизнеса.  Роль делового этикета в деятельности государственного и муниципального служащего.</p>	<p>9.1.1,  9.1.2,  9.1.3,  9.2.1,  9.2.2</p>	<p>ОПК-7.1  ОПК-7.2  ОПК-7.3  ПК-3.1  ПК-3.2  ПК-3.3</p>
3.	Офисный этикет	<p>Понятие и содержание офисного этикета.  Этикетические нормы и этикет приема посетителей.  Этикетические правила для посетителей.  Ранг и субординация в офисе.  Этикет взаимоотношений с коллегами.  Стили руководителя и его отношения с подчиненными.</p>	<p>9.1.2,  9.1.1,  9.1.3,  9.2.1,  9.2.2</p>	<p>ОПК-7.1  ОПК-7.2  ОПК-7.3  ПК-3.1  ПК-3.2  ПК-3.3</p>
4.	Речевой этикет	<p>Речевой этикет в деловой сфере.  Приветствие, представление, обращение.  Язык письменного общения. Корреспонденция.  Электронная почта.  Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.  Этикет публичного выступления.  Ведение делового разговора.  Этикет телефонных разговоров.</p>	<p>9.1.1,  9.1.2,  9.1.3,  9.2.1,  9.2.2</p>	<p>ОПК-7.1  ОПК-7.2  ОПК-7.3  ПК-3.1  ПК-3.2  ПК-3.3</p>
5.	Этикетные нормы в одежде	<p>Стиль одежды и его социальные функции.  Консервативный стиль деловой одежды.  Свободный стиль одежды.  Неофициальный наряд. Аксессуары. Косметика.  Подбор гардероба у мужчин и женщин.  Торжественная и повседневная одежда.  Индивидуальный стиль и этикетные нормы в одежде.</p>	<p>9.1.1,  9.1.2,  9.1.3,  9.2.1,  9.2.2</p>	<p>ОПК-7.1  ОПК-7.2  ОПК-7.3  ПК-3.1  ПК-3.2  ПК-3.3</p>
6.	Этикет официальных мероприятий	<p>Виды официальных приемов.  Организация дипломатического приема.  Правила обмена визитными карточками.  Правила встречи и сопровождения гостей, посетителей  Организация деловых переговоров.  Поведение на дипломатических приемах.  Понятие делового завтрака, делового обеда, делового ужина.</p>	<p>9.1.1,  9.1.2,  9.1.3,  9.2.1,  9.2.2</p>	<p>ОПК-7.1  ОПК-7.2  ОПК-7.3  ПК-3.1  ПК-3.2  ПК-3.3</p>

7.	Этикет презентации	Презентация и этикетные правила ее организации и проведения. Повод для проведения презентации. Виды презентаций. Приглашение на презентацию. Роль презентации в деловой сфере и госуправления.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
8.	Правила оформления документов	Формуляр современного управленческого документа. Понятие о реквизите. Требования к оформлению реквизитов. Понятие «бланк документа». Виды бланков и порядок расположения реквизитов в бланке (угловое и центрованное). Состав реквизитов, назначение, особенности оформления различных видов бланков. Особенности работы с бланками с гербовой символикой. Форматы бумажных документов. Требования к изготовлению документов. Текст документа, его структура и требования к составлению.	9.1.2, 9.1.1, 9.1.3, 9.3.1, 9.2.2	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
9.	Имидж делового человека	Составные элементы имиджа делового человека. Имидж как сочетание внутренней и внешней культуры личности. Условия формирования и развития имиджа. Значение имиджа во взаимодействии деловых партнеров. Способы формирования положительного имиджа делового человека. Одежда и внешний вид делового мужчины. Общая характеристика стиля: консерватизм, умеренность, аккуратность. Одежда и внешний облик деловой женщины.	9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3
10.	Этикет вне деловой среды	Приглашение в гости и ответ на приглашение. Этикет застолья. Поведение в театре: фойе, зрительном зале, во время спектакля, концерта, в театральном буфете. Этикетное разнообразие культур. Поведение в самолете, корабле, автомобиле, поезде, отеле, аэропорту. Обряды и торжественные события. Поведение в церкви.	9.1.2, 9.1.1, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2	ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3

### Распределение бюджета времени по видам занятий с учетом формы обучения

#### Форма обучения: очная, 5 семестр

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	4	2	0	2	4
2.	4	2	0	2	4
3.	4	2	0	2	4

4.	4	2	0	2	4
5.	4	2	0	2	4
6.	4	2	0	2	4
7.	3	2	0	1	2
8.	3	2	0	1	2
9.	2	1	0	1	2
10.	2	1	0	1	2
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	36	18	0	16	36

**Форма обучения: очно-заочная, 5 семестр**

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	1	1	0	0	6
2.	1	1	0	0	6
3.	1.5	0.5	0	1	6
4.	1.5	0.5	0	1	6
5.	1.5	0.5	0	1	6
6.	1.5	0.5	0	1	6
7.	0.5	0.5	0	0	6
8.	0.5	0.5	0	0	6
9.	0.5	0.5	0	0	4
10.	0.5	0.5	0	0	4
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	12	6	0	4	60

**Форма обучения: заочная, 5 семестр**

№	Контактная работа	Аудиторные учебные занятия			Самостоятельная работа
		занятия лекционного типа	лабораторные работы	практические занятия	
1.	0	0	0	0	6
2.	0	0	0	0	6
3.	1.5	0.5	0	1	6
4.	1.5	0.5	0	1	6
5.	1.5	0.5	0	1	6
6.	1.5	0.5	0	1	6
7.	0.5	0.5	0	0	6

8.	0.5	0.5	0	0	6
9.	0.5	0.5	0	0	6
10.	0.5	0.5	0	0	4
	Промежуточная аттестация				
	2	0	0	0	4
	Консультации				
	0	0	0	0	0
Итого	10	4	0	4	62

## 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

В процессе освоения дисциплины обучающемуся 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 обучающегося. На лекциях обучающиеся получают самые необходимые знания по изучаемой проблеме. Непременным условием для глубокого и прочного усвоения учебного материала является умение обучающихся сосредоточенно слушать лекции, активно, творчески воспринимать излагаемые сведения. Внимательное слушание лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. 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, обучающемуся 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 обучающихся.

### Самостоятельная работа

Обучающийся в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Самостоятельная работа обучающихся играет важную роль в воспитании сознательного отношения самих обучающихся 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 обучающийся, и после этого – с брошюрами и статьями, содержащими материал, дающий углубленное представление о тех или иных аспектах рассматриваемой проблемы. Для расширения знаний по дисциплине обучающемуся 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 обучающемуся 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 «ОПК-7.1»**

Вопрос №1 .

Деловой этикет – это:

*Варианты ответов:*

1. совокупность обычаев и традиций
2. требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу
3. форма общественного сознания

Вопрос №2 .

Основными ценностями делового этикета являются:

*Варианты ответов:*

1. критичность в отношении человека
2. вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность
3. корпоративность

Вопрос №3 .

Этикет – это:

*Варианты ответов:*

1. наука о морали
2. манера поведения
3. правила общения

Вопрос №4 .



В переводе с французского «этикет»:

*Варианты ответов:*

1. имидж
2. ярлык, этикетка
3. мораль

Вопрос №5 .

Исторический период, когда в России усиленно внедрялся западный этикет:

*Варианты ответов:*

1. 17 век
2. 19 век
3. 15 в.

### **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 «ОПК-7.2»**

1. Деловой этикет как унифицированная форма общения.
2. Своеобразие современного российского делового этикета.
3. Правила поведения при приеме на работу.
4. Имидж делового человека.
5. Культура проведения деловых бесед.
6. Речевой этикет в условиях делового общения.
7. Роль служебного этикета в создании образа руководителя.
8. Этикет ведения деловых телефонных бесед и переговоров.
9. Правила этикета для мобильной связи.
10. Компьютерный 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 «ОПК-7.3»

1. Работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у руководителя не сложились отношения с этим работником. Он не считает с авторитетом руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе руководитель нашел некоторые недочеты и решил высказать ему критические замечания, однако его предыдущий опыт свидетельствует о негативной реакции на критику этого работника: он становится раздражительным и настороженным.

Как в данной ситуации следует вести себя руководителю?

### 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 «ОПК-7.3»

#### Кейс

На приеме у государственного служащего, от которого зависит подготовка и выдача разрешений на определенные действия бизнесменов, посетитель молча, глядя служащему в глаза, достает из портфеля конверт и кладет его на стол. Служащий говорит: «Уберите свой конверт, и я ничего никому не скажу. Если не уберете, оповещу о попытке дать взятку». Посетитель, ухмыляясь, отвечает: «Зря не берете, если бы знали, сколько там – взяли бы. Решайтесь, все равно попытку взятки не докажете, мы одни».

Проблемный вопрос для анализа ситуации и вынесения единого, правильного решения: Как следует действовать служащему?

#### 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 «ПК-3.1»

Вопрос №1 .

Кто придает особое значение первой деловой встрече?

*Варианты ответов:*

1. русские
2. китайцы
3. турки

Вопрос №2 .

Что такое деловая беседа?

*Варианты ответов:*

1. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
2. передача или обмен информацией, мнениями или проблемами
3. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

Вопрос №3 .

Что такое переговоры?

*Варианты ответов:*

1. выступление нескольких людей преимущественно на одну тему
2. Обсуждение с целью заключения согласия между кем-либо по какому-либо вопросу
3. межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы

Вопрос №4 .

Представление участников переговоров происходит:

*Варианты ответов:*

1. до начала переговоров
2. во время переговоров
3. по окончании переговоров

Вопрос №5 .

Что такое презентация?

*Варианты ответов:*

1. Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного
2. Демонстрация устоявшегося
3. Показ модного и популярного

**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 «ПК-3.2»

1. Этикет в работе с деловыми бумагами.
2. Этикет оформления документов и визитных карточек
3. Этикет проведения переговоров.
4. Этикет проведения выставок и презентаций.
5. Этикет для руководителей и подчиненных.
6. «Правила этикета» и моральность.
7. Этикет общения при однополой/разнополой коммуникации
8. Своеобразие служебного этикета в США.
9. Своеобразие служебного этикета в Японии.
10. Своеобразие служебного этикета в европейских 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 «ПК-3.3»

1. У вас в подчинении работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако, из-за различных объективных причин карьерный рост не возможен, а доход достаточно высок, есть так же комиссионные.

Какие можно найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника?

## 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 «ПК-3.3»

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

### Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

#### Тема 1. Предмет курса «Деловой этикет»

1. Понятие делового этикета.
2. История возникновения этикета
3. История этикета в России.
4. Социальные функции делового этикета.
5. Роль делового этикета в сфере государственного и муниципального управления.

#### Тема 2. Роль этикета в современном обществе

6. Современный деловой этикет.
7. Этикет в странах Европы и Америки.
8. Особенности этикета в странах Ближнего Востока.

9. Особенности этикета в Японии, Южной Корее, Китае, Индии.
10. Понятие имиджа и корпоративной культуры в России
11. Роль делового этикета в деятельности государственного и муниципального служащего.

### *Тема 3. Офисный этикет*

12. Этические нормы и этикет приема посетителей.
13. Этические правила для посетителей.
14. Роль ранга и субординации служащих в офисе.
15. Этикет взаимоотношений с коллегами.
16. Стили взаимоотношений руководителя и подчиненных.

### *Тема 4. Речевой этикет*

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

### *Тема 5. Этикетные нормы в одежде*

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

### *Тема 6. Этикет официальных мероприятий*

32. Виды официальных мероприятий.
33. Дневные и вечерние официальные приемы.
34. Приемы с рассадкой и без нее.
35. Сроки проведения официального приема.
36. Поведение на дипломатических приемах.
37. Схемы расстановки на дипломатическом приеме.
38. Понятие делового завтрака, делового обеда, делового ужина.
39. Организация деловых переговоров.
40. Подготовка помещения для переговоров.
41. Обмен подарками.

### *Тема 7. Этикет презентации*

42. Понятие презентации.
43. Организация презентации.
44. Поводы к проведению и виды презентаций.
45. Правила поведения во время презентации.
46. Роль презентаций в сфере государственного и муниципального управления.

### *Тема 8. Правила оформления документов*

47. Виды бланков и порядок расположения реквизитов в бланке.
48. Состав реквизитов, назначение, особенности оформления различных видов бланков.
49. Особенности работы с бланками с гербовой символикой.
50. Форматы бумажных документов.
51. Требования к изготовлению документов.
52. Текст документа, его структура и требования к составлению.



## Тема 9. Имидж делового человека

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

## Тема 10. Этикет вне деловой среды

58. Правила поведения на улице.
59. Спортивный этикет.
60. Правила поведения в театре.
61. Этикетные правила для путешественников.
62. Обряды и торжественные события
63. Правила поведения в церкви.

### 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 и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Microsoft Windows (лицензионное программное обеспечение)</li><li>2. Microsoft Office (лицензионное программное обеспечение)</li><li>3. Google Chrome (свободно-распространяемое программное обеспечение)</li><li>4. Браузер Спутник (свободно-распространяемое программное обеспечение отечественного производства)</li><li>5. Kaspersky Endpoint Security (лицензионное программное обеспечение)</li><li>6. «Антиплагиат.ВУЗ» (лицензионное программное обеспечение)</li></ol>
Современные профессиональные базы данных	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Консультант+ (лицензионное программное обеспечение отечественного производства)</li><li>2. <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a> (ресурсы открытого доступа)</li></ol>

Информационные справочные системы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)</li> <li>2. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)</li> <li>3. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)</li> <li>4. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
Интернет-ресурсы	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a> - Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"</li> <li>2. <a href="https://openedu.ru">https://openedu.ru</a> - «Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)</li> </ol>
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	Прокопович Г.А.	Этика и этикет государственных и муниципальных служащих	Интермедия	2020	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/95253.html">http://www.iprbookshop.ru/95253.html</a>	по логину и паролю
9.1.2	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	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/57353.html">http://www.iprbookshop.ru/57353.html</a>	по логину и паролю
9.1.3	Бабаева А.В. Мамина Р.И.	Деловое общение и деловой этикет	Петрополис	2019	учебное пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/84671.html">http://www.iprbookshop.ru/84671.html</a>	по логину и паролю
9.2 Дополнительная литература								
9.2.1	Серова Л.К.	Деловой этикет для будущей карьеры	Российский университет дружбы народов	2017	учебно-методическое пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/90990.html">http://www.iprbookshop.ru/90990.html</a>	по логину и паролю

9.2.2	Гусейнов А.А. Кобзев А.И. Шохин В.К. Гаджикурбанов А.Г. Апресян Р.Г. Скрипник А.П. Кузьмина Т.А. Максимов Л.В. Прокофьев А.В. Петровская Е.В.	История этических учений	Академический проект	2020	учебник	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/109998.html">http://www.iprbookshop.ru/109998.html</a>	по логину и паролю
9.3 Периодические издания								
9.3.1	Серова Л.К.	Деловой этикет для будущей карьеры	Российский университет дружбы народов	2017	учебно-методическое пособие	-	<a href="http://www.iprbookshop.ru/90990.html">http://www.iprbookshop.ru/90990.html</a>	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.