

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

[Signature] /Шубаева В.Г./

« 28 » августа 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

БИЗНЕС-ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ

Направление подготовки	42.03.01 Реклама и связи с общественностью
Направленность (профиль) программы	Реклама и связи с общественностью в бизнесе
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составители:

_____ / к.ф.н., доцент Савельева И.Ю.

_____ / зам. коммерческого директора по рекламе и связям с
общественностью санатория «Сестрорецкий курорт»
Шиншин В.А.

Санкт-Петербург
2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	3
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ	4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА	5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	5
7.1.Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины	5
7.2. Организация самостоятельной работы	6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	6
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
9.1.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса	8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	9
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	9

1 ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: подготовка обучающихся к особенностям профессиональной деятельности, а именно изучение основных требований бизнес-этикета и протокольных процедур, используемых в современной деловой практике

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина ФТД "Бизнес-этикет и протокол" относится к факультативным дисциплинам и является необязательной для изучения при освоении образовательной программы

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-4 Способность принимать участие в планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний и мероприятий	ПК-4.2. Готовит основные документы по сопровождению проекта в сфере рекламы и (или) связей с общественностью	Знать: этикетные и протокольные особенности проведения коммуникационных кампаний и мероприятий. Уметь: оценить запланированные и осуществленные специальные мероприятия с точки зрения их соответствия требованиям бизнес-этикета и протокола. Владеть навыками: подготовки основных протокольных документов по сопровождению коммуникационных проектов.

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 5,6 семестр;

Распределение фонда времени по темам дисциплины представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Тема 1. Понятие бизнес-этикета и протокола. Вопросы протокола и бизнес-этикета при осуществлении профессиональной деятельности в сфере рекламы и связей с общественностью.	4			5

Тема 2. Соблюдение норм и правил бизнес-этикета при планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний.	4			5
Тема 3. Вопросы протокола и бизнес-этикета в переговорном процессе.	4			5
Тема 4. Иные формы протокольных контактов с партнерами при осуществлении профессиональных функций в области рекламы и связей с общественностью.	4			5
<i>Всего за семестр:</i>	16			20
Тема 5. Этикетные правила при сопровождении рекламных и PR-проектов.	4			5
Тема 6. Этикет поведения делового человека.	4			5
Тема 7. Основы корпоративного этикета.	4			5
Тема 8. Вопросы протокола и бизнес-этикета при планировании, подготовке и проведении некоторых специальных мероприятий.	4			5
<i>Всего за семестр:</i>	16			20
Всего по дисциплине:	32			40

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Понятие бизнес-этикета и протокола. Вопросы протокола и бизнес-этикета при осуществлении профессиональной деятельности в сфере рекламы и связей с общественностью.

Виды этикета, его основы и принципы. Исторический аспект развития этикета. История этикета в России. Этикет, манеры и хороший тон. Этикет и мораль. Этикет в профессии. Важность соблюдения правил бизнес-этикета при планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний.

Тема 2. Соблюдение норм и правил бизнес-этикета при планировании, подготовке и проведении коммуникационных кампаний.

Протокольные вопросы приема, в том числе зарубежных, бизнес-партнеров, подготовка программы пребывания. Контакты с журналистами, представителями органов власти и управления и другими целевыми аудиториями.

Тема 3. Вопросы протокола и бизнес-этикета в переговорном процессе.

Национальные особенности делового общения и ведения деловых переговоров. Стратегия и технология ведения переговоров при осуществлении профессиональной деятельности. Функции переговоров. Формат переговоров: конгресс, конференция, саммит, сессия, совещание, встречи различных групп и комиссий. Подготовка к деловым беседам и переговорам. Подход и типы поведения на переговорах. Требования этикета к проведению онлайн деловых переговоров в социальных медиаресурсах.

Тема 4. Иные формы протокольных контактов с партнерами при осуществлении профессиональных функций в области рекламы и связей с общественностью.

Визитные карточки и их использование, правила оформления; выражение благодарности, подарки и сувениры. Правила вручения деловых подарков. Виды деловых подарков в России и других странах мира. Телефонные переговоры. Особенности делового общения в Интернете и социальных сетях.

Тема 5. Этикетные правила при сопровождении рекламных и PR-проектов.

Функции и виды деловой корреспонденции с коллегами и бизнес-партнерами. Документы для представителей СМИ. Отчетная и представительская документация. Требования к содержанию и оформлению основных сопроводительных документов. Этикет-стандарты оформления внешней и внутрикорпоративной деловой переписки. Основные требования этикета к текстовому и визуальному контенту в деловой коммуникации в социальных медиаресурсах.

Тема 6. Этикет поведения делового человека.

Внешний облик делового человека: культура речи, манеры поведения, одежда и др. Профессиональные (деловые) и личные качества современного делового человека. Этикет деловой женщины, делового мужчины.

Тема 7. Основы корпоративного этикета.

Отношения с коллегами. Отношения руководителей и персонала. Деловые контакты. Посетители и клиенты. Интерьер кабинета и офиса. Принципы оборудования рабочего места. Запреты в правилах общения в социальных медиаресурсах для сотрудников.

Тема 8. Вопросы протокола и бизнес-этикета при планировании, подготовке и проведении некоторых специальных мероприятий.

Понятие о приеме, виды приемов и банкетов, их классификация. Подготовка и проведение приема. Подготовка и проведение презентации, конференции. Подготовка и проведение мероприятий для СМИ. Требования этикета к проведению онлайн деловых конференций, презентаций, вебинаров в социальных медиаресурсах.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Не предусмотрены.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса, обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

- рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;
- порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;
- графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

- слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;
- ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;
- задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;
- выполнять задания практических занятий полностью и в установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.
Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
<i>1</i>	<i>2</i>
	<i>5 семестр</i>
1-4	Изучение материалов лекций и рекомендованной литературы, ведение конспекта
1-4	Подготовка к зачету.
	<i>6 семестр</i>
5-8	Изучение материалов лекций и рекомендованной литературы, ведение конспекта
5-8	Подготовка к зачету.

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1, обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках реализации дисциплины «Правовое и этическое регулирование связей с общественностью и рекламы» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- лекция-дискуссия (тема №1,6);

В процессе изучения дисциплины используются следующие активные методы обучения:

Лекции-дискуссии. В ходе такой лекции преподаватель при изложении лекционного материала не только использует ответы слушателей на свои вопросы, но и организует свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Происходит взаимодействие преподавателя и учащихся, свободный обмен мнениями, идеями и взглядами по исследуемому вопросу. Данный вид занятия позволяет активизировать познавательную деятельность аудитории, позволяет преподавателю

управлять коллективным мнением группы, использовать его в целях убеждения, преодоления негативных установок и ошибочных мнений некоторых слушателей. Обучающимся предлагается проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции - дискуссии преподаватель приводит отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагает коротко обсудить, затем дать ответ.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Савельева И.Ю. Бизнес-этикет и протокол: учебное пособие / И.Ю. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 148 с. — Сведения доступны также по Интернету: orac.unicon.ru .	основная	35	ЭБ ORAC.UNECON.RU
Лавриненко В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с.	основная	-	ЭБС Юрайт
Спивак В. А. Деловая этика: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 522 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт
Коноваленко В.А. Основы интегрированных коммуникаций : Учебник и практикум / Коноваленко В. А., Коноваленко М. Ю., Швед Н. Г. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 486 с.	дополнительная	-	ЭБС Юрайт

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛенинка – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com

7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru
---	---

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

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

Таблица 9.2.1 – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г.)
3	7-Zip (freeware)
4	FireFox 77.0.1 (freeware)

Таблица 9.2.2 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 203 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 72 посадочных мест (36 учебных столов, 72 стула, рабочее место преподавателя, кафедра 1шт., доска маркерная 1 шт., доска маркерная 1шт., вешалка стойка 3шт., жалюзи 6шт. компьютер Intel i3-2100 2.4 Ghz/4 4Gb/500Gb/Acer V193 19") - 1 шт., Мультимедийный проектор Panasonic PT-VX610E - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	191023, г. Санкт-Петербург, Москательный пер., д. 4, литер «В»
Ауд. 206 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации) оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 72 посадочных мест, рабочее место преподавателя, стол 1шт., доска меловая (3-х секционная) 1 шт., вешалка стойка 1шт., жалюзи 6шт. Компьютер Intel i3-2100 2.4 Ghz/4 4Gb/500Gb/Acer V193 19") - 1 шт., Микшер-усилитель AA-120 Roxton - 1 шт., Мультимедиа проектор Mitsubishi WD620U 2717 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	191023, г. Санкт-Петербург, Москательный пер., д. 4, литер «В»

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).