МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Шубаева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Бизнес-этикет и протокол***

**Рабочая программа дисциплины**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ *Специальность* | *42.03.01 Реклама и связи с общественностью* |
| Направленность (профиль) программы/  *Специализация* | *Дизайн коммуникационного продукта* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2025* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.филос.н., Савельева Ирина Юрьевна |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Часов по учебному плану | 72 | **Виды контроля в семестрах:**   |  | | --- | | Зачет: семестр 4 | |
| в том числе: |  |
| контактная работа | 16 |
| самостоятельная работа | 56 |
| практическая подготовка | 0 |
| часов на контроль | 0 |

**Распределение часов дисциплины:**

|  |  |
| --- | --- |
| Семестр: | 4 |
| Вид занятий | Часы |
| Лекционные занятия | 16 |
| Практические занятия |  |
| Лабораторные работы |  |
| **Итого аудиторных часов** | **16** |
| Самостоятельная работа | 56 |
| Часы на контроль | 0 |
| **Итого академических часов** | **72** |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | **2** |

Санкт-Петербург

2025

**СОДЕРЖАНИЕ**

[**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ** 3](#_Toc83656871)

[**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ** 3](#_Toc83656872)

[**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ** 3](#_Toc83656873)

[**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\*** 3](#_Toc83656874)

[**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 4](#_Toc83656875)

[**5.1 Рекомендуемая литература** 4](#_Toc83656876)

[**5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства** 4](#_Toc83656877)

[**5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)** 4](#_Toc83656878)

[**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ** 4](#_Toc83656879)

[**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ** 5](#_Toc83656880)

[**8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ** 6](#_Toc83656881)

[**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ** 8](#_Toc83656882)

[**1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации** 8](#_Toc83656883)

[**1.2 Темы письменных работ** 8](#_Toc83656884)

[**1.3 Контрольные точки** 8](#_Toc83656885)

[**1.4 Другие объекты оценивания** 8](#_Toc83656886)

[**1.5 Самостоятельная работа обучающегося** 8](#_Toc83656887)

[**1.6 Шкала оценивания результата** 8](#_Toc83656888)

# **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Подготовка обучающихся к особенностям профессиональной деятельности, а именно изучение основных протокольных мероприятий и процедур, используемых в современной деловой практике. |

# **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

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

# **3.** **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикатора достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
| --- | --- | --- |
| ОПК-5 - Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этических норм регулирования | ОПК-5.2 - Осуществляет свои профессиональные действия в сфере рекламы и связей с общественностью с учетом специфики коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы | Знать: основные правила поведения в стандартных ситуациях, понятия, связанные с современными представлениями о хорошем тоне.  Уметь: использовать знания и умения корпоративного поведения в организации; развивать и внедрять стандарты этикетного поведения, правила внутреннего распорядка и других правил организации; давать оценки эффективности использования существующих этикетных норм и стандартов, применяемых в сфере деловых и служебных отношений..  Владеть: правилами этикета, навыками использования правил этикета в деловой и повседневной деятельности.. |

# **4.** **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ\***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер и наименование тем и/или разделов/тем** | **Содержание дисциплины** | | **Объем дисциплины**  **(академические часы)** | | | | |
| **Контактная работа** | | | | **СРО** |
| **ЗЛТ** | | **ПЗ** | **ЛР** |
| Тема 1. Основные понятия протокола и делового этикета. | Основные понятия и определения. Понятие этикета. Виды этикета, его основы и принципы. Исторический аспект развития этикета. История этикета в России. Этикет и мораль. Этикет в профессии. Вопросы протокола и делового этикета. Протокольные вопросы приема деловых партнеров, подготовка программы пребывания. Порядок встречи. Визит вежливости. Подготовка помещений. Рассадка за столом переговоров. | | 2 | |  |  | 7 |
| Тема 2. Международный этикет. | Правовые основы делового общения с зарубежными партнерами. Национальные особенности делового общения: США, Франция, Великобритания, Германия, Италия, Испания, Китай, Япония, Корея, Арабские страны, Россия и др. | | 2 | |  |  | 7 |
| Тема 3. Стратегия и технология ведения переговоров. | Функции переговоров: разрешение конфликтов и спорных вопросов, информационно-коммуникативная функция, координация действий, принятия совместных решений. Проблематика и типология переговоров. Формат переговоров: конгресс, конференция, саммит, сессия, совещание, встречи различных групп и комиссий. Технология и психология делового общения. Подготовка к деловым беседам и переговорам. Подход и типы поведения на переговорах. Конфликт и пути его решения. Невербальные компоненты общения. Национальные особенности невербального общения. | | 2 | |  |  | 7 |
| Тема 4. Иные формы протокольных контактов с партнерами. | 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. | | 2 | |  |  | 7 |
| Тема 5. Деловая корреспонденция. | Деловая корреспонденция: функции и виды. Требования к содержанию и оформлению торгового соглашения, сделки; письма с благодарностью; поздравления; извинения; требования и запроса; соболезнования. | | 2 | |  |  | 7 |
| 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. | | 2 | |  |  | 7 |
| 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. | | 2 | |  |  | 7 |
| Тема 8. Организация и проведение официальных приемов. | Организация приемов, презентаций. Понятие о приеме, виды приемов и банкетов, их классификация. Подготовка к проведению приема. Сервировка столов зависимости от вида банкета. Рассадка участников банкета в зависимости от статуса. | | 2 | |  |  | 7 |
| **Контроль:** | | | | | | | **0** |
| **Всего по дисциплине:** | | **16** | | **0** | | **0** | **56** |

\*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

# **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **5.1 Рекомендуемая литература**

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Рогова, Ирина Николаевна Дипломатический протокол и этикет : учебное пособие / И.Н.Рогова, Ф.Д.Сутырин Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2017 | [https://lib.unecon.ru/pwb/deta ... %5C19013655%5Celibrary%5C13114](https://lib.unecon.ru/pwb/detail?db=ELIBRARY&id=ru%5C19013655%5Celibrary%5C13114) |
| Капкан, , М. В. Деловой этикет : учебное пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. Деловой этикет, 2026-04-22. Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2017. | [https://lib.unecon.ru/pwb/deta ... amp;id=RU2fIPR%20SMART2f106362](https://lib.unecon.ru/pwb/detail?db=FIN_EBS&id=RU2fIPR%20SMART2f106362) |
| Чернышова, Лидия Ивановна. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. Москва : Юрайт, 2018. | <https://urait.ru/bcode/401253> |
| Воспитанник, Ирина ВладимировнаКультура делового общения : учебное пособие / И.В.Воспитанник ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос.экон. ун-т, Каф. коммуникац. технологий и связей с общественностьюСанкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2020 1 файл (916 Кб)Загл. с титул. экранаИмеется печ. аналогАвторизованный доступ по паролюТекст (визуальный) : электронныйБиблиогр.: 59 назв. и в подстроч. примеч. | [https://lib.unecon.ru/pwb/deta ... 5C19013655%5Cfin\_work%5C27791](https://lib.unecon.ru/pwb/detail?db=ELIBRARY&id=ru%5C19013655%5Cfin_work%5C27791%20) |

## **5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства**

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

## **5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

# **6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) 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.

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |

Лабораторные работы по дисциплине проводятся в лаборатории «*наименование лаборатории».*

«*Наименование лаборатории*»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебных занятий** | **Адрес, № аудитории** | **Лабораторное оборудование** |
| *Лабораторные работы* | *192007; г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, аудитория № 102* |  |

Занятия по дисциплине проводятся в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указывается наименование специального помещения согласно ФГОС).*

«*Наименование специального помещения*»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебных занятий** | **Адрес, № аудитории** | **Оснащенность специального помещения** |
| *Занятия семинарского типа* | *192007; г. Санкт-Петербург, ул. Прилукская, д. 3, аудитория № 110* |  |

# **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

* учебно-методической документацией;
* локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;
* графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

* фундаментальных основ мировоззрения обучающихся и естественнонаучного познания;
* базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
* профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
* индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
* метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

# **8. 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.

# **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

## **1.1 Контрольные вопросы и задания к промежуточной аттестации**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.2 Темы письменных работ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.3 Контрольные точки**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Номер контрольной точки** | **Тип контрольной точки** | **Способ проведения** | **Номера тем** |
| 1 | Решение задач | письменно | 1-4 |
| 2 | Тест | с помощью технических средств и информационных систем | 5-8 |
| 3 | Текущий контроль | с помощью технических средств и информационных систем | 1-8 |

## **1.4 Другие объекты оценивания**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Рабочей программой дисциплины не предусмотрено. |

## **1.5 Самостоятельная работа обучающегося**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименования самостоятельной работы** | **Номера тем** |
| Подготовка к лекционным и практическим занятиям | 1-8 |

## **1.6** **Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, итоговый результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Баллы | Оценка |
| <55 | Незачет |
| >=55 | Зачет |

**Шкала оценивания результата**

|  |  |
| --- | --- |
| 2 (балл до 54) | Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены.  Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат. |
| 3 (балл 55-69) | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены.  Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер. |
| 4 (балл 70-84) | Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения. |
| 5 (балл 85-100) | Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены.  Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход. |