

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра туризма

**Авторы-составители: Щепеткова Ирина Олеговна
Митягина Анна Эрнестовна
Волк Елена Николаевна**

**Рабочая программа дисциплины
КОРПОРАТИВНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ
Код УМК 80318**

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Корпоративный этикет и протокол

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в базовую часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Корпоративный этикет и протокол** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ОК.5 способность применять правовые и этические нормы в своей профессиональной деятельности и оценке ее последствий, знать свои права и способность занимать гражданскую позицию

ОПК.14 готовность к восприятию культуры и обычаев народов, обладать толерантностью к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям

ОПК.4 способность находить и обрабатывать информацию, применяя разнообразные методы научных и прикладных исследований в соответствии с поставленной задачей

ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	10
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	14
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (3)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (10 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Введение

Цель и задачи дисциплины. Предмет и объект учебной дисциплины. Порядок преподавания дисциплины. Критерии оценивания работы студентов во время аудиторных занятий. Входной контроль.

Корпоративный этикет и протокол

Профессиональные и психологические аспекты сервисной деятельности фундаментально опираются на этику и этические нормы. Сервисная деятельность регулируется государственно-правовыми, культурными, национальными и нравственными нормами. Курс рассматривает вопросы прикладной этики (профессиональной, деловой и нормативной). На практических примерах изучаются конкретные нравственные нормы профессиональной деятельности закрепленные в профессиональных кодексах (фиксированных правилах поведения).

I. Корпоративная культура и протокол

Значение корпоративного этикета и протокола для современной организации. Протокольные аспекты подготовки и организации корпоративных мероприятий. Служба протокола. Организационные вопросы подготовки и проведения деловых встреч и переговоров.

1. Этикет и протокол в жизни компании

Принципы делового этикета. Корпоративный этикет. Этикет общения работников компании. Этикет руководителя и этикет подчиненного.

Понятие протокола. Протокольный отдел как подразделение, отвечающее за соответствие мероприятий, проводимых компанией.

2. Протокольные мероприятия

Порядок, правила организации и проведения совещаний высшего руководства, переговоров разного уровня, приема делегаций.

3. Этикет сервисного предприятия

Знание бизнес-культур – профессионально-важное качество для успешного бизнеса. Национальные модели построения деловых отношений. Особенности поведения деловых людей Западной Европы, Англии, США, Японии, Китая и других стран.

4. Стандарты деловых коммуникаций на сервисных предприятиях

Контроль знаний проводится по итогам освоения студентами первого раздела дисциплины и включает в себя проведение защищаемого мероприятия. Студенты отчитываются по темам организации и проведению приемов и деловых встреч в форме доклада с презентацией.

II. Этика и этикет делового общения

Рассматриваются основные положения теории "Этики и этикета делового общения" и практика применения этикетных и этических норм.

4. Этикет имиджа

Стереотипы и факторы превосходства. Правила выбора и ношения деловой одежды, косметики и украшений. Манера поведения как элемент этикета имиджа. Визитная карточка и правила ее оформления и пользования.

5. Профессиональные навыки и компетенции помощника руководителя

Секретарь, помощник руководителя, офис-менеджер: специфика должностей. Задачи и особенности должностной позиции «помощник руководителя» и оценка деятельности. Требования к должности «помощник руководителя»: компетенции, профессионально-важные качества, международные

стандарты. Деловая карьера, баланс личного и профессионального развития. Деловой этикет помощника руководителя: имидж, культура служебных отношений, организация рабочего пространства, прием посетителей, организация работы в приемной, этикет разговора по телефону, трудные ситуации общения. Обеспечение работы руководителя. Подготовка командировки, документов на подпись и пр.

6. Организация делопроизводства в офисе

Стандарты в области управления документами. Структурно-графическая и текстовая подготовка управленческой документации. Правила оформления документов. Придание документами юридической силы. Порядок работы с конфиденциальными документами. Контроль работы с документами. Международная деловая переписка в соответствии со стандартами ISO. Требования к составлению и оформлению делового письма.

7. Организация деловых и протокольных обедов

Учет особенностей различных бизнес-культур. Подготовка стандартного европейского фуршетного стола. Выбор вина и напитков, закусок, сервировка.

8. Подарки

Поводы и случаи преподнесения подарков. Виды подарков. Порядок преподнесения и принятия подарков. Отказ от подарка. Поздравления руководства, коллег и деловых партнеров. Поводы и виды поздравлений. Тексты, оформление и формулировки праздничных пожеланий.

9. Особенности делового сотрудничества с иностранными партнерами

Контроль знаний проводится в процессе освоения студентами раздела 2, подготовке и организации делового мероприятия (конференция, круглый стол, тренинг, презентация - по выбору студентов)

Итоговое контрольное мероприятие

Итоговое контрольное мероприятие проводится в форме тестирования по всем темам и разделам дисциплины.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Хмельницкая, О. Е. Секретарь - лицо компании (имидж секретаря, деловой этикет и протокол) / О. Е. Хмельницкая. — Новосибирск : Сибирское университетское издательство, 2017. — 127 с. — ISBN 978-5-379-02028-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/65153.html>

2. Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки "Туризм"/С. В. Дусенко.-Москва:Академия,2011, ISBN 978-5-7695-6888-6.-224.-Библиогр.: с. 166-167

Дополнительная:

1. Колтунова М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет: учебное пособие для студентов вузов/М. В. Колтунова.-Москва:Логос,2005, ISBN 5-94010-352-9.-312.-Библиогр.: с. 310-312

2. Лукьянова, Н. А. Выполнение контрольной работы по дисциплине «Деловой этикет и протокол» : методические указания / Н. А. Лукьянова. — Омск : Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2014. — 28 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/65054.html>

3. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для бакалавриата и специалитета / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 118 с. — (Бакалавр и специалист). — ISBN 978-5-534-08210-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.urait.ru/bcode/433659>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://businessman.ru> интернет- журнал Бизнесмен

<https://goodetiket.ru/delovoj-etiket/korporativnyj-etiket> Основы этикета

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Корпоративный этикет и протокол** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем: Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий); доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС) доступ в электронную информационно-образовательную среду университета. Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux ПО на ноутбук: ОС «Альт Образование» (Договор № ДС 003–2020).

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (student.psu.ru).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

На лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятиях применяются наглядные материалы, фрагменты учебных и художественных видеофильмов.

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля оснащенная презентационной техникой (проектор, экран,

компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Корпоративный этикет и протокол**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и
критерии их оценивания**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса</p>	<p>студент знает и применяет правила вежливости, норм и культуры поведения, протокольного этикета; умеет применять их в контактной зоне, консультировать согласно протокола сервисного предприятия, согласовывать виды и формы процесса сервиса; владеет приемами эстетического обслуживания</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>Отсутствие теоретических знаний по дисциплине, изученных в рамках лекционных занятий и указанной литературы; отсутствие умений и навыков, необходимых при формировании компетенции.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>Общие, но не структурированные знания теории корпоративной культуры, основных категорий, понятий и терминологии. Частично сформированное умение анализировать и оценивать различные ситуации в профессиональной деятельности с нравственной точки зрения, имеет представление о принципах взаимодействия и работы в коллективе. Фрагментарное применение навыков соблюдения правил вежливости и культуры поведения, протокольного этикета.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основных этических категорий, этику партнерских отношений и профессиональный этикет. В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы в умении оценить факты и явления в профессиональной деятельности с позиций нравственности, общегражданской и профессиональной этики и морали, умеет организовывать взаимодействие и работу в коллективе с учетом профессиональной этики и современного протокольного этикета.</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>вежливого поведения.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Сформированные систематические знания основных этических категорий, знает терминологию и основные понятия используемые в этике и этикете партнерских отношений, знает приемы эстетического обслуживания и способен определить возможность их использования в профессиональной деятельности.</p> <p>Сформированное умение оценивать факты и явления в профессиональной деятельности с нравственной точки зрения, выделять главное и определять второстепенное в процессе профессиональной деятельности, обосновано делать выбор норм поведения в конкретных служебных ситуациях с позиции этики и морали, организовывать взаимодействие и работу в коллективе соблюдением требований профессиональной этики и современного этикета.</p> <p>Успешное и систематическое применение навыков соблюдения правил вежливости, норм и культуры поведения, протокольного этикета.</p>
<p>ОПК.4 способность находить и обрабатывать информацию, применяя разнообразные методы научных и прикладных исследований в соответствии с поставленной задачей</p>	<p>способен использовать необходимую информацию при проведении маркетинговых исследований; знает методы обработки данных запросов потребителей; владеет алгоритмом организации протокольных встреч</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>не знает алгоритм проведения маркетинговых исследований запросов потребителей и постоянных клиентов гостиничного комплекса, не способен организовать протокольную встречу, в соответствии с выбранным форматом мероприятия</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>в целом владеет навыками проведения маркетинговых исследований запросов потребителей и постоянных клиентов гостиничного комплекса, допускает ошибки, применяя алгоритм организации протокольной встречи, в соответствии с выбранным форматом мероприятия</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>хорошо владеет навыками проведения</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>маркетинговых исследований запросов потребителей и постоянных клиентов гостиничного комплекса, знает алгоритм организации протокольной встречи, в соответствии с выбранным форматом мероприятия, но допускает незначительные ошибки</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>умеет находить и обрабатывать информацию, владеет навыками проведения маркетинговых исследований запросов потребителей и постоянных клиентов гостиничного комплекса, знает алгоритм организации протокольной встречи, в соответствии с выбранным форматом мероприятия</p>
<p>ОК.5 способность применять правовые и этические нормы в своей профессиональной деятельности и оценке ее последствий, знать свои права и способность занимать гражданскую позицию</p>	<p>знает правовые и этические нормы соотносящиеся со своей профессиональной деятельности; умеет оценить последствия применения норм, знает свои права и умеет занимать гражданскую позицию</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>НЕ ЗНАЕТ: алгоритм обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов; правила корпоративного этикета и протокола, -основные этические категории, -этику и этикет партнерских отношений, -эстетику обслуживания и профессиональный этикет; НЕ УМЕЕТ: -исследовать запросы потребителей гостиничного комплекса (в том числе на английском или другом иностранном языке) оценивать факты и явления в профессиональной деятельности с нравственной точки зрения, -выбирать норму поведения в конкретных служебных ситуациях с позиции этики и морали, -организовывать взаимодействие и работу в коллективе, -соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; НЕ ВЛАДЕТ: -навыками организации протокольных мероприятий в гостиничных комплексах, -профессионально-этическими нормами</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>поведения.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>В целом ЗНАЕТ: алгоритм обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов; правила корпоративного этикета и протокола, -основные этические категории, -этику и этикет партнерских отношений, -эстетику обслуживания и профессиональный этикет, но допускает значительные ошибки; В ЦЕЛОМ УМЕТ: -исследовать запросы потребителей гостиничного комплекса (в том числе на английском или другом иностранном языке) оценивать факты и явления в профессиональной деятельности с нравственной точки зрения, -выбирать норму поведения в конкретных служебных ситуациях с позиции этики и морали, -организовывать взаимодействие и работу в коллективе, -соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета, допускает недочеты; ВЛАДЕТЬ: -навыками организации протокольных мероприятий в гостиничных комплексах, -профессионально-этическими нормами поведения.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>ХОРОШО ЗНАЕТ: алгоритм обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов; правила корпоративного этикета и протокола, -основные этические категории, -этику и этикет партнерских отношений, -эстетику обслуживания и профессиональный этикет и протокольного</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>дресс-кода; УМЕЕТ (но допускает несущественные недочеты): -исследовать запросы потребителей гостиничного комплекса (в том числе на английском или другом иностранном языке) оценивать факты и явления в профессиональной деятельности с нравственной точки зрения, -выбирать норму поведения в конкретных служебных ситуациях с позиции этики и морали, -организовывать взаимодействие и работу в коллективе, -соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; ХОРОШО ВЛАДЕЕТ: -навыками организации протокольных мероприятий в гостиничных комплексах, -профессионально-этическими нормами поведения.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>ЗНАЕТ: алгоритм обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов; правила корпоративного этикета и протокола, -основные этические категории, -этику и этикет партнерских отношений, -эстетику обслуживания и профессиональный этикет; УМЕЕТ в полном объеме: -исследовать запросы потребителей гостиничного комплекса (в том числе на английском или другом иностранном языке) оценивать факты и явления в профессиональной деятельности с нравственной точки зрения, -выбирать норму поведения в конкретных служебных ситуациях с позиции этики и морали, -организовывать взаимодействие и работу в коллективе,</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>-соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; ВЛАДЕЕТ: -навыками организации протокольных мероприятий в гостиничных комплексах, -профессионально-этическими нормами поведения и протокольного дресс-кода.</p>
<p>ОПК.14 готовность к восприятию культуры и обычаев народов, обладать толерантностью к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям</p>	<p>студент обладает сформированными знаниями основных этических категорий и основных понятий, используемых в этикете партнерских отношений, способен спланировать деловое мероприятие с учетом культурных, национальных, конфессиональных особенностей деловых партнеров, клиентов сервисного предприятия.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Отсутствие теоретических знаний по дисциплине, изученных в рамках лекционных занятий и указанной литературы; отсутствие умений и навыков, необходимых при формировании компетенции, т.е. студент не обладает знаниями о культурных, национальных, конфессиональных особенностях деловых партнеров, клиентов сервисного предприятия, не способен разработать протокольное мероприятие.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Общие, но не структурированные знания теории корпоративной культуры, основных категорий, понятий и терминологии. Частично сформированное знание о культурных, национальных, конфессиональных особенностях деловых партнеров, клиентов сервисного предприятия. Разрабатывает протокольное мероприятие, но при этом допускает ошибки. В целом способен к межкультурным коммуникациям.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания основных этических категорий и профессионального этикета. Обладание знаниями о культурных, национальных, конфессиональных особенностях деловых партнеров, клиентов сервисного предприятия. В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы в умении разрабатывать</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>протокольное мероприятие. Способен к межкультурным коммуникациям.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Сформированные систематические знания основных этических категорий, знание терминологии и основных понятий используемых в этике и этикете партнерских отношений, знание культурных, национальных, конфессиональных особенностей деловых партнеров, клиентов сервисного предприятия.</p> <p>Умение разрабатывать протокольное мероприятие. Способен к межкультурным коммуникациям.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : СУОС очная

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 50 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 50 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Введение Входное тестирование	Знание основ повседневного этикета, философского смысла категорий, связанных с деловой этикой и корпоративной культурой.
ОПК.14 готовность к восприятию культуры и обычаев народов, обладать толерантностью к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса	4. Стандарты деловых коммуникаций на сервисных предприятиях Письменное контрольное мероприятие	Знание общегражданского и делового этикета. Навык использования основных категорий корпоративной культуры и протокольных мероприятий. Умение регламентировать требования к деловому и корпоративному дресс-коду сотрудников сервисного предприятия.

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ОПК.4 способность находить и обрабатывать информацию, применяя разнообразные методы научных и прикладных исследований в соответствии с поставленной задачей</p> <p>ОПК.14 готовность к восприятию культуры и обычаев народов, обладать толерантностью к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям</p> <p>ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса</p>	<p>5. Профессиональные навыки и компетенции помощника руководителя</p> <p>Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>Знания этикета представления и обмена визитками, в процесс делового общения</p>
<p>ОК.5 способность применять правовые и этические нормы в своей профессиональной деятельности и оценке ее последствий, знать свои права и способность занимать гражданскую позицию</p> <p>ОПК.14 готовность к восприятию культуры и обычаев народов, обладать толерантностью к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям</p> <p>ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса</p>	<p>9. Особенности делового сотрудничества с иностранными партнерами</p> <p>Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>знание и обоснование применения правил вежливости, норм и культуры поведения, протокольного этикета при приеме иностранной делегации; умение согласовывать виды и формы процесса сервиса; оценивать нормы поведения в различных служебных ситуациях; умение оценивать правильность применения принципов взаимодействия в коллективе и работы с иностранными партнерами</p>

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ОПК.4 способность находить и обрабатывать информацию, применяя разнообразные методы научных и прикладных исследований в соответствии с поставленной задачей</p> <p>ОК.5 способность применять правовые и этические нормы в своей профессиональной деятельности и оценке ее последствий, знать свои права и способность занимать гражданскую позицию</p> <p>ОПК.14 готовность к восприятию культуры и обычаев народов, обладать толерантностью к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям</p> <p>ПК.15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса</p>	<p>Итоговое контрольное мероприятие</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>Корпоративная культура и профессиональный этикет в профессиональной деятельности. Оценка и анализ ситуации, связанной с применением норм поведения в коллективе.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Введение

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
Тестирование по вопросам (30 вопросов). Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл (знание основ этических категорий, знание принципов делового этикета, знание протокольных мероприятий, освоенных в рамках блока сервисных дисциплин)	30
Проходной балл - 15 (15 правильных ответов)	15

4. Стандарты деловых коммуникаций на сервисных предприятиях

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**
 Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**
 Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**
 Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Умение подготовить структурированную презентацию и доклад, в которой отражены положения эссе и сделаны аргументированные выводы.	10
Знание правил этикетных норм проведения деловых встреч и приемов на сервисных предприятиях, умение воспринимать культуру и обычаи народов, обладание толерантностью к национальным, расовым, конфессиональным различиям, при обосновании требований к протокольному мероприятию	10
умение подготовить эссе по теме (раскрытие темы, актуальность и обоснованность используемых источников) и способность находить, обрабатывать информацию, применяя разнообразные методы научных и прикладных исследований	10

5. Профессиональные навыки и компетенции помощника руководителя

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**
 Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**
 Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**
 Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Умение информационно наполнять деловую документацию сервисного предприятия; способность находить и обрабатывать информацию, применяя разнообразные методы прикладных исследований в соответствии с поставленной задачей.	10
Знание этикета представления. Умение соблюдать требования к использованию визиток и умение контролировать информационную составляющую визиток сервисного предприятия. Готовность к работе в контактной зоне с деловым партнером и (или) потребителем.	10

9. Особенности делового сотрудничества с иностранными партнерами

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**
 Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**
 Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**
 Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
знает и обосновывает применения правил вежливости, норм и культуры поведения, протокольного этикета при приеме иностранной делегации	10
- умеет оценивать правильность применения принципов взаимодействия в коллективе и работы с иностранными партнерами;	10
- умеет согласовывать виды и формы процесса сервиса; оценивать нормы поведения в различных служебных ситуациях, в том числе при приеме иностранной делегации	10

Итоговое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**
 Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
умение провести деловую беседу с учетом культурных и национальных, конфессиональных особенностей деловых партнеров (потребителей сервисного предприятия).	10
способность подготовить презентацию проведения корпоративного мероприятия согласно протокола (алгоритма), отражающую этапы подготовки, проведения и анализа протокольного мероприятия	10