

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Митягина Анна Эрнестовна**

Рабочая программа дисциплины
КОРПОРАТИВНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ
Код УМК 94065

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 обязательную 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)

ПК.3 Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в профессиональной среде

Индикаторы

ПК.3.1 Осуществляет внутренние и внешние коммуникации, руководствуясь этическими нормами

ПК.3.2 Разрабатывает протокол корпоративного мероприятия в соответствии с заявленными требованиями

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	7
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Защищаемое контрольное мероприятие (3) Итоговое контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (7 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

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: основные понятия и принципы.

Изучаются основные понятия корпоративного этикета. Виды: придворный, дипломатический, воинский, общегражданский. Характеризуется место делового этикета. Рассматривается двуединство его сторон: морально-этической и эстетической и базовые принципы.

2. Технология делового общения: модель процесса, формы.

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

3. Этика делового общения в сервисной деятельности: деловая, профессиональная, нормативная.

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

4. Этикет делового общения: специфика должностной субординации, приветствие, представление.

Повторяются общепринятые правила этикета, их изменение в сфере деловых отношений, где критерием становится должностной статус. Требования приветствия, представления, на начальном этапе правила обмена визитками.

5. Имидж делового человека. Стандарты делового стиля сотрудников: категории, корпоративная одежда.

Изучаются составляющие имиджа делового человека (впечатление, внешний вид, речь, манеры). Теоретические вопросы имиджеформирующей информации: прямой и косвенной. Требования к деловой и корпоративной одежде (для мужчин и женщин).

6. Этикет дистанционных деловых коммуникаций.

Изучаются этика делового телефонного разговора, искусство ведения телефонных бесед. Отрабатываются навыки правильного использования коммуникационных средств. Основные практические рекомендации, в основном этического характера.

7. Протокольные мероприятия. деловые переговоры, совещания, круглые столы.

Особенности протокола на различных деловых встречах: переговоры, совещания, круглые столы и др.

8. Виды приемов и деловых встреч.

Оформление и рассылка приглашений. Ответ на приглашение. Виды приемов. Официальные и неофициальные, дневные и вечерние приемы. Организация приема: требования к помещению и обслуживающему персоналу. Встреча гостей. Представление. Основные правила поведения на приемах. Оформление протокольного мероприятия. Цветы в практике протокольных мероприятий. Правила поведения на приемах «бокал шампанского», «бокал вина», «коктейль», «фуршет». Одежда для приемов. Общение незнакомых участников. Организация культурной программы. Участие СМИ, интервью.

Организация и проведение деловых завтраков, обедов и ужинов

9. Этикет оформления и использования визитных карточек

Правила оформления визитной карточки. Особенности вручения и принятия визитной карточки. Национальные особенности обмена визитными карточками

10. Деловые переговоры: подготовка, ведение, анализ.

Организационные вопросы подготовки и проведения деловых встреч и переговоров. Протокольная структура (формула) переговоров. Подготовительный этап. Помещения и стол для переговоров. Рассадка за столом. Повестка дня. Программа переговоров. Этапы переговоров. Международные стандарты ведения переговоров. Культура офисного гостеприимства. Сувениры и подарки. Угощение (чайная и кофейная пауза)

11. Тренинг деловых коммуникаций.

Подготовка и проведение тренинга по деловым коммуникациям для сотрудников сервисной организации. Этапы подготовки тренинга. создание благоприятной атмосферы, вовлечение участников. Содержание тренинга. Подведение итогов. Рефлексия.

12. Беседы руководителя с подчиненными: формы, фазы деловой части, практика.

Корпоративные стандарты внутренних коммуникаций в офисе. Субординация в офисе. Вертикальное общение, правила и ограничения. Горизонтальное общение: правила и ограничения, дружеское общение и деловая дистанция. Запреты во внутренних коммуникациях.

13. Деловые подарки.

Изучаются традиции дарения деловых подарков. Бизнес-подарки и подарки сотрудникам. Рассматриваются поводы для деловых подарков, задачи церемониала дарения, ограничения, легендирование, культурные и национальные особенности.

14. Организация обслуживания иностранных гостей и туристов.

Культура делового общения и нормы этикета, регламентация поведения на различного рода официальных мероприятий - приемах, церемониях, переговорах. Организационно-протокольное обеспечение визита иностранной делегации. Правила оформления приглашений. Подготовка программы: общая (внешняя), подробная (рабочая или внутренняя).

15. Организационно-протокольное обеспечение визита зарубежных партнеров.

Рассматриваются вопросы разработки протокола корпоративного мероприятия в соответствии с заявленными требованиями, национальными, конфессиональными и иными особенностями делового партнера.

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. Баранов, Б. А. Этикет обслуживания на предприятиях общественного питания : учебное пособие для академического бакалавриата / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Мичуринск : Изд-во Мичуринского госагроуниверситета. — 184 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-10698-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-94664-284-2 (Изд-во Мичуринского госагроуниверситета). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/445849>
2. 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.ura.it.ru/bcode/433659>
3. Основы современного этикета : учебное пособие / составители И. Б. Братникова. — Новороссийск : 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. — 114 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/57353.html>

Дополнительная:

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. Основы современного этикета : учебное пособие / составители И. Б. Братникова. — Новороссийск : 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. — 114 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/57353.html>
3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 161 с. — (Бакалавр. Академический курс. Модуль). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://www.ura.it.ru/bcode/433774>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://www.sekretariat.ru/article/210978-qqq-17-m7-delovoy-protokol-i-etiket> Справочник секретаря и офис-менеджера по деловому протоколу и этикету

<https://etiketo.ru/delovoi-etiket/etiket-rukovoditelya> Этикет (страница сайта для руководителя)

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 ноутбуки: 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

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.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.3

Способен обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в профессиональной среде

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.3.1 Осуществляет внутренние и внешние коммуникации, руководствуясь этическими нормами</p>	<p>умение осуществлять внутренние и внешние коммуникации при организации деловых переговоров и совещаний, руководствуясь этическими нормами</p>	<p align="center">Неудовлетворител не способен осуществлять внутренние и внешние коммуникации, не обладает умением реализовывать деловое общение в рамках подготовки, ведения и завершения деловых переговоров, совещаний и тд.</p> <p align="center">Удовлетворительн частично способен осуществлять внутренние и внешние коммуникации, в целом обладает умением реализовывать деловое общение в рамках подготовки, ведения и завершения деловых переговоров, совещаний и тд.</p> <p align="center">Хорошо в целом способен осуществлять внутренние и внешние коммуникации, обладает умением реализовывать деловое общение в рамках подготовки, ведения и завершения деловых переговоров, совещаний и тд.</p> <p align="center">Отлично обоснованно и умело способен осуществлять внутренние и внешние коммуникации, в полной мере обладает умением реализовывать деловое общение в рамках подготовки, ведения и завершения деловых переговоров, совещаний и тд.</p>
<p>ПК.3.2 Разрабатывает протокол корпоративного мероприятия в соответствии с заявленными требованиями</p>	<p>обладает навыком разработки протокола корпоративного мероприятия в соответствии с заявленными требованиями</p>	<p align="center">Неудовлетворител не способен разработать протокол корпоративного мероприятия в соответствии с правилами, традиционными особенностями зарубежных партнеров.</p> <p align="center">Удовлетворительн частично способен разработать протокол корпоративного мероприятия в соответствии с правилами, традиционными особенностями зарубежных партнеров.</p> <p align="center">Хорошо</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>в целом способен разработать протокол корпоративного мероприятия в соответствии с правилами, традиционными особенностями зарубежных партнеров.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>полностью способен разработать протокол корпоративного мероприятия в соответствии с правилами, традиционными особенностями зарубежных партнеров.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

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 (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	1. Этикет и протокол: основные понятия и принципы. Входное тестирование	Знание основ повседневного этикета, философского смысла категорий, связанных с деловой этикой и корпоративной культурой..
ПК.3.1 Осуществляет внутренние и внешние коммуникации, руководствуясь этическими нормами	5. Имидж делового человека. Стандарты делового стиля сотрудников: категории, корпоративная одежда. Защищаемое 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.
ПК.3.1 Осуществляет внутренние и внешние коммуникации, руководствуясь этическими нормами	9. Этикет оформления и использования визитных карточек Защищаемое контрольное мероприятие	Знания этикета представления и обмена визитками, в процесс делового общения
ПК.3.1 Осуществляет внутренние и внешние коммуникации, руководствуясь этическими нормами	11. Тренинг деловых коммуникаций. Защищаемое контрольное мероприятие	Нормы поведения в служебных ситуациях. Принципы взаимодействия и работы в коллективе. Требования профессиональной этики и этикета. Обязанности и должностные инструкции помощника руководителя.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.3.2 Разрабатывает протокол корпоративного мероприятия в соответствии с заявленными требованиями ПК.3.1 Осуществляет внутренние и внешние коммуникации, руководствуясь этическими нормами	15. Организационно - протокольное обеспечение визита зарубежных партнеров. Итоговое контрольное мероприятие	Корпоративная культура и профессиональный этикет в профессиональной деятельности. Оценка и анализ ситуации, связанной с применением норм поведения в коллективе.

Спецификация мероприятий текущего контроля

1. Этикет и протокол: основные понятия и принципы.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 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	30
Проходной балл - 15 (15 правильных ответов)	15

5. Имидж делового человека. Стандарты делового стиля сотрудников: категории, корпоративная одежда.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Разработка требований дресс-кода для сотрудников сервисного предприятия, деловой встречи и торжественного мероприятия (в соответствии с заданием).	15
Разработать требования к деловому имиджу для гостиничного предприятия: Презентация и доклад не менее 3 страниц, согласно техническому заданию	15

9. Этикет оформления и использования визитных карточек

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

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

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

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Знание этикета представления. Умение соблюдать требования к использованию визиток и умение контролировать информационную составляющую визиток сервисного предприятия.	10

умение информационно наполнять деловую документацию сервисного предприятия	10
--	----

11.Тренинг деловых коммуникаций.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

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

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **15**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет оценить правильность применения принципов взаимодействия и работы в коллективе	10
Умеет оценить нормы поведения в различных служебных ситуациях	10
Знает особенности работы помощника руководителя, способен применять правовые и этические нормы в своей профессиональной деятельности	5
Соблюдает требования профессиональной этики и этикета	5

15. Организационно - протокольное обеспечение визита зарубежных партнеров.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

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

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

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Способен создать проект проведения корпоративного мероприятия согласно протокола (алгоритма), подготовить презентацию отражающую этапы подготовки, проведения и анализа протокольного мероприятия	10
способен находить и обрабатывать информацию, знает и умеет учитывать культурные и национальные, конфессиональные особенности деловых партнеров (потребителей сервисного предприятия). Способен к межкультурным коммуникациям.	10