

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и  
методической работе

/Шубаева В.Г./

20 21 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 образования	высшего 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  
2021

## 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	<b>Знать:</b> этикетные и протокольные особенности проведения коммуникационных кампаний и мероприятий. <b>Уметь:</b> оценить запланированные и осуществленные специальные мероприятия с точки зрения их соответствия требованиям бизнес-этикета и протокола. <b>Владеть навыками:</b> 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	4			5

общественностью.				
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>	<b>16</b>			<b>20</b>
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>	<b>16</b>			<b>20</b>
<b>Всего по дисциплине:</b>	<b>32</b>			<b>40</b>

## 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
<a href="#">Савельева И.Ю.</a> Бизнес-этикет и протокол: учебное пособие / И.Ю. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018. — 148 с. — Сведения доступны также по Интернету: <a href="http://orac.unescon.ru">orac.unescon.ru</a> .	основная	35	<a href="#">ЭБ</a> <a href="http://ORAC.UNECON.RU">ORAC.UNECON.RU</a>
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	-	<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Спивак В. А. Деловая этика: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 522 с.	дополнительная	-	<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
<a href="#">Коноваленко В.А.</a> Основы интегрированных коммуникаций : Учебник и практикум / Коноваленко В. А., Коноваленко М. Ю., Швед Н. Г. — Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019. — 486 с.	дополнительная	-	<a href="#">ЭБС Юрайт</a>

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – <a href="http://www.grebennikon.ru">www.grebennikon.ru</a>
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – <a href="http://www.cyberleninka.ru">www.cyberleninka.ru</a>
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – <a href="http://www.oecd-ilibrary.org">www.oecd-ilibrary.org</a>

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a> )
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a> )
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или <a href="http://www.kodeks.ru">www.kodeks.ru</a> )
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - <a href="http://www.book.ru">www.book.ru</a>

5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – <a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – <a href="http://www.znanium.com">www.znanium.com</a>
7	Электронная библиотека СПбГЭУ – <a href="http://opac.unecon.ru">opac.unecon.ru</a>

## 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
2	Microsoft Office Professional
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	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).