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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____ В.Г. Шубаева
«10» июня 2018 г.

ОСНОВЫ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА И ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:

_____ / д.ф.н., профессор Архипова О.В.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 8
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 8
7.2. Организация самостоятельной работы 8
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 9
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 10
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 10
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 11
10.ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 11
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 12

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: формирование целостного представления о сущности документационной теории и практики, ключевых принципах делопроизводства, организации деловой коммуникации, формирование навыков работы с использованием ведущих коммуникативных стратегий и с учетом правил и особенностей делового протокола.

Задачи:

раскрыть сущность документационной теории и практики в управлении на основе научно обоснованных принципов и методов;

выработать практические навыки разработки и ведения основной документации организации, дать представление о законодательной и нормативно-методической базе современного документационного обеспечения управления;

сформировать у обучающихся умение разрабатывать и оформлять письменные документы, организационно-распорядительную документацию сервисного процесса;

сформировать у обучающихся практические умения и навыки владения принципами делового протокола;

дать представление о языке и стиле официально – делового общения;

раскрыть технологии ведущих коммуникативных стратегий и особенности делового протокола, выявить принципы подготовки и проведения деловых мероприятий;

сформировать у студентов навыки эффективной речевой самопрезентации в процессе делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.06.01 «Основы делопроизводства и деловой протокол», относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Второй уровень (углубленный) (ПК-1) – 2	Знать: основы построения эффективного письменного и устного общения в контактной зоне предприятия сервиса, порядок и особенности проведения деловых встреч, переговоров и презентаций; построение делового этикета при проведении различного рода мероприятий З2 (II) (ПК-1) Уметь: организовывать деловые встречи, переговоры и презентации с учетом основ построения эффективного письменного и устного общения в контактной зоне

		предприятия сервиса У2 (II) (ПК-1) Владеть: практическими навыками документирования операционной и управленческой деятельности В2 (II) (ПК-1)
ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Второй уровень (углубленный) (ПК-11) – 2	Знать: технологию взаимодействия, порядок и принципы построения эффективных сервисных процессов при взаимодействии с потребителями в контактной зоне предприятия сервиса З2 (I) (ПК-11) Уметь: использовать различные инструменты деловой коммуникации при взаимодействии с потребителями в контактной зоне предприятия сервиса У2 (I) (ПК-11) Владеть: навыками делового протокола и современными технологиями документационного обеспечения сервисных операций В2 (I) (ПК-11)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет - 6 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения 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. Основные принципы деловой коммуникации. Общие вопросы организации письменных коммуникаций	2	4	-	4
Тема 2. Основные виды и формы официально-деловой письменной коммуникации и требования к оформлению организационно – распорядительных документов	2	4	-	6
Тема 3. Организация работы с документами	2	2	-	6
Тема 4. Документирование организационно – распорядительной деятельности	2	2	-	6
Тема 5. Язык и стиль официальных документов	2	2	-	4
Тема 6. Документооборот в контактной зоне предприятия сервиса	2	4	-	6
Тема 7. Документы по личному составу предприятия	2	2	-	4
Тема 8. Деловой протокол и его место в деловом общении	4	4	-	6
Тема 9. Основные типы деловых мероприятий и технология их организации и проведения	2	4	-	6
Тема 10. Межкультурные аспекты делового протокола	2	4	-	6
Всего по дисциплине:	**22**	**32**	**-**	**54**

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

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Основные принципы деловой коммуникации. Общие вопросы организации письменных коммуникаций.

Введение в дисциплину: предмет, объект, специфика и задачи учебной дисциплины.

План изучения дисциплины. Понятия «деловая коммуникация» и «деловой протокол». Общение как социально-психологический феномен. Функции общения. Коммуникация, интеракция, перцепция. Ключевые принципы деловой коммуникации. Профессиональные навыки и качества сотрудников служб сервиса и навыки делового общения. Коммуникативно-речевые компетенции специалиста сферы сервиса. Средства русского языка при устном и письменном деловом общении.

Значение документационного обеспечения управления. Из истории письменных коммуникаций в России. Коммуникативная и управленческая деятельность посредством документов. Этические аспекты письменных коммуникаций.

Тема 2. Основные виды и формы официально-деловой письменной коммуникации и требования к оформлению организационно – распорядительных документов.

Особенности письменной деловой коммуникации. Этика письменной деловой коммуникации. Документы: виды документов, функции документов, требования к документам, особенности оформления.

Организационно-распорядительная документация. Информационно-справочная документация. Официальные письма: правила составления. Основные виды письменных сообщений. Электронная деловая коммуникация.

Основные положения по документированию управленческой деятельности. Унификация управленческих документов. Виды документов, их классификация. Правила оформления организационно – распорядительных документов. Оформление реквизитов документов. Требования к документам, изготавливаемым с помощью печатающих устройств. Требования к бланкам.

Тема 3. Организация работы с документами

Обработка документов. Обработка входящих документов. Работа с исходящими документами. Работа с внутренними документами. Регистрация документов. Контроль исполнения документов. Сроки исполнения.

Организация хранения документов. Основные требования к организации оперативного хранения документов. Составление номенклатуры дел. Формирование и оформление дел. Порядок передачи документов на хранения в архив. Унифицикация систем документации. Телекоммуникативные технологии в электронном документообороте.

Особенности работы с документами, содержащими коммерческую тайну. Постановление Правительства о перечне сведений, которые не могут составлять коммерческую тайну. Примерный перечень сведений, которые могут составлять коммерческую тайну предприятия.

Тема 4. Документирование организационно – распорядительной деятельности

Организационная документация. Устав. Положение. Инструкция. Распорядительные документы. Приказ. Распоряжение, указание. Постановление, решение. Выписка из организационно – распорядительных документов.

Информационно – справочные документы. Справки. Докладная записка. Объяснительная записка. Акт. Протокол. Письма. Деловая переписка.

Тема 5. Язык и стиль официальных документов

Особенности официально – делового стиля. Употребление прописных и строчных букв. Наиболее употребляемые сокращения слов. Оформление дат и чисел в документах.

Тема 6. Документооборот в контактной зоне предприятия сервиса

Основные виды документов, применяемых в контактной зоне предприятия сервиса. Организация документооборота контактной зоны: прием, обработка, регистрация, контроль, хранение документов. Заявочные документы. Документы на оплату. Документы,

подтверждающие факт оплаты услуг. Отчетные документы и др.

Тема 7. Документы по личному составу предприятия

Документы личного дела работника. Документы для трудоустройства. Личная документация (автобиография, резюме, заявление, объяснительная записка). Деловое общение посредством визитной карточки. Защита персональных данных работника.

Тема 8. Деловой протокол и его место в деловом общении

Особенности делового протокола. Роль протокола в деловых коммуникациях. Дипломатический протокол и этикет. Понятие протокола в официальном общении. Протокол как система функционирования механизма деловых отношений. Протокольные требования к приему и обслуживанию официальных делегаций. Протокольная служба организации (предприятия, холдинга). Организация и функционирование службы протокола организации. Цели, задачи службы. Протокольные мероприятия. Взаимодействие между службами протокола.

Этикет деловых отношений внутри организации. Основные требования, предъявляемые к специалисту протокольного отдела. Основные обязанности сотрудника службы протокола. Практика протокольного обеспечения в иностранных компаниях. Организация приема иностранных гостей. Организация деловых визитов в зарубежные страны. Атрибуты протокольных мероприятий. Деловые подарки. Практические навыки делового протокола. Эффективная самопрезентация в процессе делового общения.

Факторы, оказывающие влияние эффективную самопрезентацию в ходе делового общения. Психологические механизмы заражения, внушения, убеждения, подражания. Составление устной и письменной форм самопрезентации. Эффективная речевая самопрезентация. Особенности основных жанров устного диалогического делового общения (деловой разговор, деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, пресс-конференция, телефонный разговор, дискуссия и др.). Подготовка публичной речи и грамотное оформление сопровождающей ее электронной презентации. Риторические приемы. Культура деловой дискуссии.

Тема 9. Основные типы деловых мероприятий и технология их организации и проведения.

Порядок и особенности проведения деловых встреч и переговоров. Деловой этикет. Основные типы деловых мероприятий и технология их организации и проведения. Методология деятельности по организации деловых мероприятий. Виды и типы деловых мероприятий. Переговоры. Съезды и конференции. Круглые столы. Собрания и семинары. Виды рассадок. Культурные мероприятия. Культурная программа. Специальные мероприятия и корпоративные праздники. Инсентив – мероприятия. Тренинги. Team building. Особенности делового общения на мероприятиях. Эффективные приемы участия в деловых мероприятиях в контексте коммуникации.

Тема 10. Межкультурные аспекты делового протокола

Теория и практика межкультурной коммуникации. Культурные особенности делового общения представителей различных стран, правила делового этикета. Параметры сравнения культур. Модели анализа культуры. Организация переговоров с представителями различных культур. Правила и нормы этикета в процессе межкультурных взаимоотношений. Оптимальные приемы межкультурной коммуникации. Этика межкультурных взаимоотношений. Коммуникативная компетентность специалиста сферы сервиса в процессе межкультурного делового общения.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия / Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1	Ключевые принципы деловой коммуникации. Профессиональные навыки и качества сотрудников служб сервиса и навыки делового общения. Значение документационного обеспечения управления. Коммуникативная и управленческая деятельность посредством документов..	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций (бизнес-кейсов), Проблемный семинар
2	Документы: виды документов, функции документов, требования к документам, особенности оформления.	ПЗ: Решение ситуационных задач, Портфолио документов
	Правила оформления организационно – распорядительных документов. Оформление реквизитов документов. Требования к документам, изготавливаемым с помощью печатающих устройств.	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций (бизнес-кейсов), Проблемный семинар
3	Обработка документов. Обработка входящих документов. Работа с исходящими документами.	ПЗ: Решение ситуационных задач, Портфолио документов
	Работа с внутренними документами. Регистрация документов. Контроль исполнения документов. Сроки исполнения.	ПЗ: Портфолио документов, Проблемный семинар
4	Организационная документация. Устав. Положение. Инструкция. Распорядительные документы. Приказ. Распоряжение, указание. Постановление, решение. Выписка из организационно – распорядительных документов.	ПЗ: Портфолио документов
	Информационно – справочные документы. Деловая переписка.	ПЗ: Портфолио документов
5	Язык и стиль официальных документов. Особенности официально – делового стиля.	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций (бизнес-кейсов), Практикум
6	Основные виды документов, применяемых в контактной зоне предприятия сервиса. Организация документооборота контактной зоны: прием, обработка, регистрация, контроль, хранение документов.	ПЗ: Решение ситуационных задач
	Документооборот в контактной зоне предприятия сервиса. Заявочные документы. Документы на оплату. Документы, подтверждающие факт оплаты услуг. Отчетные документы.	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций (бизнес-кейсов), Проблемный семинар
7	Документы личного дела работника. Документы для трудоустройства. Деловое общение посредством визитной карточки. Личная документация (автобиография, резюме, заявление, объяснительная записка).	ПЗ: Портфолио документов
8	Особенности делового протокола. Протокольные требования к приему и обслуживанию официальных делегаций. Протокольные мероприятия. Взаимодействие между службами протокола.	ПЗ: Анализ конкретных ситуаций (бизнес-кейсов), Презентация решений
	Этикет деловых отношений внутри организации. Организация деловых визитов в зарубежные страны. Атрибуты протокольных мероприятий. Деловые подарки. Практические навыки делового протокола. Эффективная самопрезентация в процессе делового общения.	ПЗ: Решение ситуационных задач, Игровое моделирование, Деловая игра
9	Порядок и особенности проведения деловых встреч и переговоров.	ПЗ: Анализ конкретных

	Основные типы деловых мероприятий и технология их организации и проведения.	ситуаций (бизнес-кейсов), Деловая игра
	Переговоры. Круглые столы. Собрания и семинары. Специальные мероприятия и корпоративные праздники. Тренинги. Team building. Особенности делового общения на мероприятиях. Эффективные приемы участия в деловых мероприятиях в контексте коммуникации.	ПЗ: Решение ситуационных задач
10	Культурные особенности делового общения представителей различных стран, правила делового этикета. Организация переговоров с представителями различных культур. Правила и нормы этикета в процессе межкультурных взаимоотношений. Оптимальные приемы межкультурной коммуникации. Этика межкультурных взаимоотношений. Коммуникативная компетентность специалиста сферы сервиса в процессе межкультурного делового общения.	ПЗ: Деловая игра, Дискуссия

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

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 установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится 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
1	2
1	Подготовка реферата (эссе). Анализ конкретных ситуаций (бизнес-кейсов). Подготовка мультимедийной презентации.
2	Решение ситуационных задач. Подготовка портфолио документов.
3	Подготовка реферата (эссе). Анализ конкретных ситуаций (бизнес-кейсов). Подготовка мультимедийной презентации.
4	Решение ситуационных задач. Подготовка портфолио документов.
5	Подготовка портфолио документов. Подготовка презентации.
6	Подготовка портфолио документов.
7	Подготовка реферата (эссе). Анализ конкретных ситуаций (бизнес-кейсов). Подготовка мультимедийной презентации.
8	Решение ситуационных задач. Подготовка портфолио документов.
9	Подготовка реферата (эссе). Анализ конкретных ситуаций (бизнес-кейсов). Подготовка мультимедийной презентации.
10	Подготовка к деловой игре.

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

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Основы делопроизводства и деловой протокол» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

лекция-дискуссия (тема №1,8); лекция-дискуссия - способ обсуждения темы (спорного или проблемного характера) в учебной группе. Как правило, дискуссии организуются в формах группового обсуждения или дебатов.

проблемная лекция (тема № 10); проблемная лекция предполагает ввод нового знания через постановку проблемного вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения; проблемный семинар – важнейшим показателем «проблемности» характера обучения является наличие познавательной проблемы. «Проблема» может быть сформулирована на основе материалов истории науки, социальной практики, в контексте предстоящей профессиональной деятельности. Семинар предполагает активное вовлечение студентов в процесс обсуждения и решения поставленной проблемы, процесс поиска решения направляется и контролируется преподавателем.

кейс-технологии (тема № 6); кейс-технологии предполагают рассмотрение, анализ кейса, поиск и презентацию решения, выработку экспертной оценки, опирающейся на определенные критерии. Кейс – разновидность производственной или экономической

ситуации, специально сформулированной преподавателем для анализа, решения, оценки обучающимися.

анализ конкретных ситуаций (тема №6); анализ конкретных ситуаций - анализ предложенной ситуации, как совокупности фактов и данных, определяющих то или иное явление, имевшее место в практике, которым в ходе учебных занятий дается оценка.

деловая игра (тема №10); деловая игра предполагает имитацию производственного, технологического, рабочего процесса, его моделирование, упрощенное воспроизведение реальной производственной ситуации. Она представляет собой последовательность действий, которые игроки должны выполнить для достижения определенного результата.

Содержание дисциплины «Основы делопроизводства и деловой протокол» способствует многообразию в подборе методик изложения лекционного материала. Предлагается использовать различные виды лекционных занятий – лекция-диалог, проблемная лекция, лекция-визуализация, лекция-дискуссия и др. Данные формы способствуют развитию умения активного слушания, навыков риторики, полемики, отстаивания собственной позиции и точки зрения. Студент должен приобрести навыки профессиональной деятельности и освоить исследовательские подходы в изучении учебного и научного материала. Для более глубокого освоения дисциплины следует создавать ситуации, способствующие более активному взаимодействию преподавателя и студентов, применяя различные формы коллективной работы, – обсуждение учебного видеоматериала, дискуссию, конференцию и др. В целях увеличения наглядности лекционного материала преподавателю рекомендуется использовать презентацию Power Point, документальные, обучающие, научно-популярные фильмы, мультимедийные энциклопедии, ресурсы сети Интернет.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое 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
1	2	3	4
Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс] / Н. В. Матолыгина .— Санкт-Петербург : Интермедия, 2013 .— 160 с. — Сведения доступны также по Интернету	Основная	24	ЭБС Айбукс.
Быкова, Татьяна Александровна. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) [Электронный ресурс] : Учебное пособие .— 2, перераб. и доп. — Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018 .— 304 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM
Хан Т.В. Профессиональная этика : учебное пособие / Т.В.Хан ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра философии .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 80 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	Дополнительная	85	ЭБ OPAC.UNECON .RU.
Кузнецов, Игорь Николаевич. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс] : Учебник и	Дополнительная		ЭБС Юрайт

практикум / Кузнецов И.Н. — 3-е изд., пер. и доп .— Электрон. дан. — М. : Издательство Юрайт, 2018 .— 461 .— (Бакалавр. Прикладной курс) .			
Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : Учебник и практикум / Лавриненко В.Н. - Отв. ред., Чернышова Л.И. - Отв. ред. — 7-е изд., пер. и доп .— Электрон. дан. — М. : Издательство Юрайт, 2018 .— 408 .— (Бакалавр. Академический курс)	Дополнительная		ЭБС Юрайт

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

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

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

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

9.2. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

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

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.

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).