Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Воронежский филиал РАНХиГС

Факультет государственного и муниципального управления – Центр дополнительного образования

Кафедра государственного и муниципального управления

Подвальный Евгений Семенович

Подписано цифровой подписью: Подвальный Евгений Семенович
Дата: 2024.04.08 11:40:19 +03'00'

УТВЕРЖДЕНА

Решением кафедры
государственного и муниципального управления
Протокол от «25» марта 2024 г. №8

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Государственная политика и местное самоуправление

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.О.10 «Этикет государственного и муниципального служащего»

38.04.04 «Государственное и муниципальное управление»

Форма обучения – очная, заочная

Год набора -2024

Воронеж, 2024 **г.**

Автор–составитель:
Кандидат философских наук, доцент кафедры государственного и муниципального управления, Удалова Надежда Егоровна

Заведующий кафедрой:
государственного и муниципального управления, кандидат технических наук, доцент Шахворостов Георгий Ильич

Рабочая программа дисциплины «Этикет государственного и муниципального служащего» одобрена на заседании кафедры государственного и муниципального управления. Протокол от 25 марта 2024 г. №8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы 5
3. Содержание и структура дисциплины 6
4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 7
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине……11
6. Методические материалы для освоения дисциплины……19
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"……22
7.1. Основная литература 22
7.2. Дополнительная литература 22
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация 22
7.4. Интернет-ресурсы 22
7.5. Иные источники……..22
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы....23

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1 Дисциплина Б1.О.10 «Этикет государственного и муниципального служащего» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
Очная форма обучения			
ОПК-1	Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти	ОПК-1.1.1	Навыки взаимодействия с руководством, коллегами и деловыми партнерами согласно принципам и нормам делового этикета навыки адекватного применения вербальных и невербальных средств в деловом общении
Заочная форма обучения			
ОПК-1	Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти	ОПК-1.1	Навыки взаимодействия с руководством, коллегами и деловыми партнерами согласно принципам и нормам делового этикета навыки адекватного применения вербальных и невербальных средств в деловом общении

1.2. В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Профессиональный стандарт «Специалист в сфере управления проектами государственно-частного партнерства, рег. номер 59295 УТВЕРЖДЕН приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 20 июля 2020 г. N 431н»	ОПК-1.1.1 ОПК-1.1	**на уровне знаний**: - нравственных принципов культуре поведения; - правил общегражданского этикета; - норм морали и современных этических традиций государственной и муниципальной службы; - особенностей делового этикета и специфики культуры поведения на государственной и муниципальной службе.
		на уровне умений: - применять знания принципов и правил этикета на государственной и муниципальной службе; - уважительно относиться к окружающим, вести себя достойно в любой ситуации; - проявлять толерантность к человеческой личности и другим культурам.
		на уровне навыков: - владения хорошими манерами; - позитивного общения; - способы предотвращения и разрешения конфликтных

ОТФ- управление и контроль подготовки и реализации проекта государственно-частного партнерства ТФ- координация участников проекта государственно-частного партнерства Трудовые действия: проведение слушаний по проекту государственно-частного партнерства		ситуаций в профессиональной деятельности и личной жизни; - владения навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики, общего и профессионального общения с коллегами; - владения навыками письменного и устного аргументированного изложения своих мыслей.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.О.10 «Этикет государственного и муниципального служащего» обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» является обязательной дисциплиной вариативной части Блока Б 1.

Освоение дисциплины осуществляется на 2 курсе для очной и заочной формы обучения. Общая трудоёмкость дисциплины 3 ЗЕТ (108 академических часов).

Для очной формы обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 22 акад. часов: лекционные занятия – 10 акад. часов, практические занятия – 12 акад. часа. Самостоятельная работа составляет 86 акад. часа.

Для заочной формы обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет 12 акад. часов: лекционные занятия – 4 акад. часов, практические занятия – 8 академ. часов. Самостоятельная работа составляет 92 акад. часа.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

Общее количество академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем:

Таблица 1

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	**Объем дисциплины, акад.час.**			
	Всего	**Курс**		
		1	2	3
Очная форма обучения				
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	**22**		**22**	
лекционного типа (Л)	**10**		**10**	

практического (семинарского) типа (ПЗ)		**12**		**12**	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		**86**		**86**	
Промежуточная аттестация	**форма**	**Зачет**		**Зачет**	
	час.				
Общая трудоемкость (акад.час./ з.е.)		**108/3**		**108/3**	

Таблица 1

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, акад.час.**			
		Всего	**Курс**		
			1	2	3
Заочная форма обучения					
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		**12**	12		
лекционного типа (Л)		**4**	4		
практического (семинарского) типа (ПЗ)		**8**	8		
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		**92**	92		
Промежуточная аттестация	**форма**	**Зачет**	Зачет		
	час.	**4**	4		
Общая трудоемкость (акад.час./ з.е.)		**108/3**	108/3		

Данная дисциплина может реализоваться с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Доступ к системе дистанционных образовательных осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Таблица 2

№ п/п	**Наименование тем**	**Объем дисциплины, акад.час.**						**Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации ** **
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**				**СРО**	
			Л/ ДОТ	**ЛР/ ДОТ**	**ПЗ/ ДОТ**	**КСР**		
Очная форма обучения								
Тема 1	Основные понятия этикета. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих	23	2/0	0/0	3/0	0	18	Н,О,Д

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, акад.час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации **
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 2	Функции этикета на государственной и муниципальной службе. Принципы этикета государственного и муниципального служащего	23	2/0	0/0	3/0	0	18	О,Д
Тема 3	Этика и деловой этикет	21	2/0	0/0	3/0	0	16	Н,О,Д
Тема 4	Правила этикета на государственной и муниципальной службе	18	2/0	0/0	0/0	0	16	О,Д
Тема 5	Деловое общение на государственной и муниципальной службе: этикетные требования	23	2/0	0/0	3/0	0	18	О,Д
Промежуточная аттестация								Зачет
	Всего:	**108/3**	**10/0**	**0/0**	**12/0**	**0**	**86**	

№ п/п	Наименование темы	Объем дисциплины, акад.час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации **
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ ДОТ	ПЗ/ ДОТ	КСР		
Заочная форма обучения								
Тема 1	Основные понятия этикета. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих	22	2/0	0/0	0/0	0	20	Н,О,Д
Тема 2	Функции этикета на государственной и муниципальной службе. Принципы этикета государственного и муниципального служащего	24	0/0	0/0	2/0	0	22	О, Д

№ п/п	Наименование темы	Объем дисциплины, акад.час.						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации **
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР	СРО	
Заочная форма обучения								
Тема 3	Этика и деловой этикет	22	2/0	0/0	2/0	0	18	Н,О,Д
Тема 4	Правила этикета на государственной и муниципальной службе	18	0/0	0/0	2/0	0	16	О,Д
Тема 5	Деловое общение на государственной и муниципальной службе: этикетные требования	18	0/0	0/0	2/0	0	16	О,Д
Промежуточная аттестация		4						Зачет
Всего:		**108/3**	**4/0**	**0/0**	**8/0**	**0**	**92**	**4**

Примечание:
** - формы текущего контроля успеваемости: наблюдение (Н), опрос (О), диспут (Д).*
*** - формы промежуточной аттестации: зачет (За)*

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1 Основные понятия этикета. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих

Общее понятие этикета. Этикет как элемент внешнего поведения человека. Особенности социально-правового статуса государственного и муниципального служащего. Этикет государственного и муниципального служащего как совокупность специфических правил, регламентирующих взаимоотношения между людьми. Этические и культурные требования, предъявляемые к государственным и муниципальным служащим.

Тема 2. Функции этикета на государственной и муниципальной службе. Принципы этикета государственного и муниципального служащего

Функции и принципы этикета на государственной и муниципальной службе. Понятие служебной этики. Принципы и функции служебного этикета. Общие принципы современного этикета.

Тема 3. Этика и деловой этикет

Мораль и этикет. История этикета. Национально-культурные особенности этикета. Хорошие манеры как основа этикета. Значимость «мелочей» в деловом этикете.

Тема 4. Правила этикета на государственной и муниципальной службе

Руководитель – подчиненный. Приветствие и рукопожатие. Представление при знакомстве. Визитные карточки. Речевой этикет. Телефонный разговор. Деловая переписка. Посещение учреждения. Одежда и внешний вид государственного и муниципального служащего. Подарки в деловых отношениях.

Тема 5. Деловое общение на государственной и муниципальной службе: этикетные требования

Деловая встреча. Деловая беседа. Деловые переговоры. Совещания. Выступления на совещаниях, собраниях. Проведение презентаций. Деловой прием. Протокольные правила и мероприятия.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.10 «Этикет государственного и муниципального служащего» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Основные понятия этикета. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих	Наблюдение, опрос, диспут
Тема 2	Функции этикета на государственной и муниципальной службе. Принципы этикета государственного и муниципального служащего	Опрос, диспут
Тема 3	Этика и деловой этикет	Наблюдение, опрос, диспут
Тема 4	Правила этикета на государственной и муниципальной службе	Опрос, диспут
Тема 5	Деловое общение на государственной и муниципальной службе: этикетные требования	Опрос, диспут

4.2 Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Типовые оценочные материалы по теме 2. «Функции этикета на государственной и муниципальной службе. Принципы этикета государственного и муниципального служащего»

Формы текущего контроля – опрос, диспут

Вопросы для опроса:

1. Каково содержание этических принципов, лежащих в основе правил этикета?
2. На каких принципах базируется этикет?
3. В чем заключается условность норм этикета?
4. Назовите основные правила этикета.
5. Раскройте содержание следующих вопросов:

- нравственные отношения в служебном коллективе;
- этикет начальника: стиль работы;
- этикет подчиненного

Вопросы для диспута:

1. Функции этикета.
2. Принципы этикета.
3. Структура этикета.

Типовые оценочные материалы по теме 3. «Этика и деловой этикет»

Вопросы для опроса:

1. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения».

2. Каковы особенности этики делового общения традиционного общества?

3. Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.

4. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?

5. Назовите основные принципы этики делового общения между руководителем и подчиненным.

6. Назовите основные принципы этики делового общения между подчиненным и руководителем.

7. Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).

Вопросы для диспута:

1. Этика и мораль.
2. Концепции происхождения морали.
3. Сущность, структура и функции морали.
4. Формирование императивно-ценностного содержания морали.
5. Ситуация морального выбора в деятельности делового человека.
6. Морально-психологический климат коллектива.
7. Моральный конфликт и пути его разрешений.
8. Моральный кодекс переговоров.

Типовые оценочные материалы по теме 4. «Правила этикета на государственной и муниципальной службе»

Вопросы для опроса:

1. Почему руководитель должен демонстрировать хорошие манеры?
2. Из чего складывается авторитет руководителя?
3.Каковы основные правила приветствия знакомого человека?
4. Каков смысл рукопожатий?
5. Что отличает женское рукопожатие от мужского?
6. Каковы формы приветствия в разных странах?
7. Как поступают, если кто-то знакомит двух государственных (муниципальных) служащих?
8. В каких случаях можно представляться самому?
9. Каков порядок представления на большом деловом приеме?
10. Какое значение придают визитным карточкам?
11. Какие существуют виды обращений?
12. Каковы основные этикетные правила при использовании мобильного телефона?
13. Каковы обязательные атрибуты делового письма?

Вопросы для диспута:

1. Правила этикета.
2. Руководитель – человек высокой культуры.
3. Формирование нормальной атмосферы в коллективе.
4. Основные правила приветствия.
5. Правила представления незнакомых людей друг другу.
6. Функциональное назначение визитных карточек.
7. Основные виды общения.
8. Этикетные правила при телефонных разговорах.
9. Требования к внешнему виду государственного и муниципального служащего.

Типовые оценочные материалы по теме 5. «Деловое общение на государственной и муниципальной службе: этикетные требования»

Вопросы для опроса:

1. Какие виды делового общения Вы знаете?
2. Каковы основные правила этикета делового общения?
3. Какие методы используются в процессе делового общения?

4. Каковы функции делового общения?
5. Каковы основные функции переговорного процесса?
6. В чем заключается организационная подготовка переговоров?
7. Перечислите тактические приемы ведения переговоров.
8. Какие виды тактик используются при ведении переговоров?
9. Назовите речевые технологии делового общения.
10. Определите профессиональные качества ведущего совещаний и стили его руководства.
11. Назовите основные требования к культуре деловой речи.

Вопросы для диспута:

1. Этапы подготовки к деловым встречам.
2. Требования оптимальности времени проведения деловой встречи.
3. Черты личности секретаря.
4. Правила планирования кабинета руководителя при проведении деловой встречи.
5. Отличие деловой беседы от деловых переговоров.
6. Цели и задачи деловой беседы.
7. Подготовка к переговорам.
8. Основные этикетные правила поведения во время переговоров.
9. Формы проведения совещаний.
10. Отличия совещаний от заседаний.
11. Типичные ошибки выступающих на совещаниях.
12. Значение презентаций.
13. Цель деловых приемов.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1 Зачет проводится с применением следующих методов (средств).

При проведении зачета/экзамена с использованием дистанционных образовательных технологий промежуточная аттестация проводится в форме тестирования.

Тестовые задания по дисциплине
«Этикет государственного и муниципального служащего»
По направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Вопрос 1.
Этикет – это
1) манерность поведения в деловых контактах;
2) совокупность правил поведения, регулирующих внешнее проявление человеческих взаимоотношений**;**
3) совокупность эстетических норм поведения.

Вопрос 2.
Автором одного из источников западного этикета под названием «Сто десять правил приличного поведения» является:
1) Б. Франклин;
2) Д. Вашингтон;
3) А. Линкольн

Вопрос 3.
Обычаи, устоявшиеся общественные привычки, имеющие нравственное значение (ценность) поддерживаемые в обществе посредством моральных отношений это:
1) право;
3) мораль;

4) нравы;
5) идеология

Вопрос 4.

Какое из перечисленных качеств человека не важно для чувства собственного достоинства?

1) знание этикета;
2) природные дарования;
3) социальный статус

Вопрос 5.

От чего не зависит поведение человека (с позиций этикета)?

1) от обстановки и ситуации;
2) от настроения и самочувствия;
3) от специфики культуры

Вопрос 6.

Справедливость как категория этики означает:

1) положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о неотъемлемых правах человека, исходящее из признания равенства между людьми и необходимости воздаяния за добро и зло;

2) способность человека осуществлять нравственный контроль, внутреннюю оценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности;

3) обязанность и необходимость отдавать отчет в своих действиях и поступках, отвечать за их возможные последствия;

4) критерий распределения материальных благ

Вопрос 7.

Достоинство – это:

1) категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, основанное на признании человека как личности;

2) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;

3) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствующих нравственному долгу;

4) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за возможные последствия

Вопрос 8.

Мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих на основе его предшествующего поведения, - это:

1) добродетель;
2) репутация;
3) честь;
4) достоинство

Вопрос 9.

Упорядоченность и строгость – это отличительные черты:

1) дипломатического протокола и этикета;
2) делового протокола и этикета;
3) неофициального (светского) этикета

Вопрос 10.

Целостный комплекс знаков (речевых, неречевых, поведенческих), направленный на создание определенного образа – это:

1) стереотип поведения
2) врожденные качества
3) модель поведения

Вопрос 11.

Следующие принципы:

1 ведение дела сообразно средствам;

2 оправдание доверия, создание репутации честного, компетентного и порядочного человека;

3 достойная конкуренция, решение разногласий без вмешательства суда относятся к принципам

1) гражданина Земли;
2) гражданина России;
3) профессионала.

Вопрос 12.

Одна из основных форм делового общения, по итогам которой принятие решений или заключение сделок не является обязательным, называется:

1) деловая беседа;
2) деловые переговоры;
3) деловое совещание.

Вопрос 13**.**

Высококультурный человек всегда:

1) законопослушный, морально устойчивый;
2) потенциальный бездельник;
3) преступник;
4) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
5) честолюбивый

Вопрос 14.

Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

1) бестактность;
2) воспитанность;
3) порядочность;
4) тактичность;
5) уважение

Вопрос 15.

Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

1) все ответы верны;
2) психологию делового общения;
3) служебный этикет;
4) технику делового общения;
5) этику делового общения

Вопрос 16.

Каноничные правила представления:
1) женщина первая представляется мужчине;
2) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
3) младшие по возрасту представляются старшим;
4) мужчина первым представляется женщине

Вопрос 17.
Эталон длительности делового разговора по телефону:
1) 1-3 минуты;
2) 7-10 минут;
3) 3-5 минут;
4) длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.

Вопрос 18.
Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как:
1) медленный, внятный, четкий;
2) средневысокий;
3) средний;
4) все ответы неверны.

Вопрос 19.
Приемлемые аксессуары для деловой женщины:
1) ожерелье, серьги, не более двух колец, часы;
2) кулон, браслет, кольцо;
3) для деловой женщины неприемлемы броский макияж и украшения
4) обручальное кольцо, серьги, часы.

Вопрос 20.
Наиболее торжественный прием – это:
1) деловой обед;
2) фуршет;
3) деловой ужин;
4) шведский стол.

Вопрос 21.
Стандартный размер персональной деловой визитной карточки:
1) 50 х 90 мм;
2) 50 х 75 мм;
3) 50 х 95 мм;
4) все ответы неверны.

Вопрос 22.
Габитарный имидж представляют:
1) одежда, квартира, машина;
2) внешний вид и стиль одежды;
3) мимика, жесты, телодвижения;
4) лексика, избираемая в ситуациях делового общения.

Вопрос 23.
Как долго можно держать абонента в режиме ожидания в ситуации делового общения:

1) это недопустимо;
2) в зависимости от времени, необходимого для поиска информации;
3) не более 3 минут;
4) не более 1 минуты.

Вопрос 24.
После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?
1) после первого звонка;
2) после третьего;
3) сразу;
4) после пятого.

Вопрос 25.
После какого звонка включается автоответчик в ситуациях делового общения?
1) после четвертого;
2) после второго;
3) не имеет принципиального значения;
4) все ответы неверны.

Вопрос 26.
Где следует размещать бейдж?
1) на левой стороне груди;
2) на правой стороне груди;
3) на шее;
4) все ответы неверны.

Вопрос 27.
Реакция делового человека на комплимент - это:
1) ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу;
2) ответный комплимент;
3) благодарность;
4) молчание.

Вопрос 28.
Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это:
1) рукопожатие;
2) похлопывание;
3) поцелуй;
4) все ответы неверны.

Вопрос 29.
Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:
1) корпоративная;
2) визитная карточка для коротких встреч и переговоров;
3) бейдж;
4) персональная деловая визитная карточка.

Вопрос 30.
RSVP – это:
1) просьба ответить;
2) просьба перезвонить;
3) поздравление с новым годом;

4) напоминание о назначенной встрече.

КЛЮЧ к тесту

1-2	**2-2**	**3-3**	**4-3**	**5-3**	**6-1**	**7-1**	**8-2**	**9-1**	**10-3**
11-3	**12-1**	**13-5**	**14-4**	**15-1**	**16-3,4**	**17-1**	**18-4**	**19-2**	**20-4**
21-1	**22-1**	**23-1**	**24-1**	**25-1**	**26-1**	**27-2**	**28-1**	**29-1**	**30-1**

Примерные кейс-задачи

Задача 1.

Современное отношение к костюму стало проще и естественнее. Главное, с позиций современного этикета, выглядеть чисто, опрятно, в соответствии с чувством меры и целесообразности. Как писал Вл. Маяковский: «Нет на свете прекрасней одежи, чем бронза мускулов и свежесть кожи». Современная мода и этикет, как две противоположные, но уравновешивающие друг друга силы, определяют свои требования к костюму, манерам, внешнему облику человека. Конечно, современная мода очень изменчива, непостоянна, особенно женская мода, но и сегодня существует ряд довольно устойчивых (этикетных, эстетических и др.) требований к костюму человека.

Вопрос: Какие существуют устойчивые этикетные требования в различных ситуациях к костюму человека XX1 века?

Задача 2.

Вы согласились на ведение переговоров на территории делового партнера, видя для себя в этом следующие преимущества: другая сторона будет более внимательно прислушиваться к вашим предложениям и, в случае необходимости, вам легче будет прервать переговоры. Однако вы чувствуете, что физическое окружение работает против вас, вы подозреваете, что неудобное помещение выбрано, может быть, намеренно, чтобы вы стремились побыстрей закончить переговоры и были готовы уступить по первому требованию.

Вопрос: Что следует делать, чтобы изменить ситуацию в свою пользу?

Задача 3.

Многим из нас не доставляет большого удовольствия старая истина о том, что «встречают по одежке»; и тем не менее она справедлива, особенно когда речь идет о деловом мире. Обратите внимание на людей, быстро продвигающихся по службе. Вы имеете полное право считать, что независимо от занимаемой должности, можно ходить на работу в джинсах, однако такое убеждение вряд ли ускорит ваше продвижение по службе.

Вопрос: Почему чаще случается так, что при наличии двух кандидатов на повышение получает должность тот, кто следит за собой, чем человек, небрежно относящийся к своему внешнему виду?

Задача 4.

У Плутарха в его «Застольных беседах» находим: «Суетность, полагаю я, глубоко отличается от опрятности: например, женщины, злоупотребляющие притираниями и благовониями, украшающие себя золотом и пурпуром, представляются мне суетными, но никому не будет поставлено в упрек пристрастие к купанию, натиранию маслом, поддерживанию волос в чистоте».

Вопрос: Как определить, чем же измерить это неуловимое чувство меры?

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания	Критерий оценивания

ОПК-1.1.1 Навыки взаимодействия с руководством, коллегами и деловыми партнерами согласно принципам и нормам делового этикета навыки адекватного применения вербальных и невербальных средств в деловом общении	навыки взаимодействия с руководством, коллегами и деловыми партнерами согласно принципам и нормам делового этикета	результативность
	навыки адекватного применения вербальных и невербальных средств в деловом общении	стабильность
ОПК-1.1 Навыки взаимодействия с руководством, коллегами и деловыми партнерами согласно принципам и нормам делового этикета навыки адекватного применения вербальных и невербальных средств в деловом общении	навыки взаимодействия с руководством, коллегами и деловыми партнерами согласно принципам и нормам делового этикета	результативность
	навыки адекватного применения вербальных и невербальных средств в деловом общении	стабильность

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету в форме тестирования по дисциплине «Этикет государственного и муниципального служащего»

1. Почему этику называют «практической философией»?
2. Что общего у этики и этикета?
3. Каковы особенности профессионального этикета у государственного и муниципального служащего?
4. В чем заключается нравственный смысл этикета?
5. Каково содержание этических принципов, лежащих в основе правил этикета?
6. Какие нравственные нормы обеспечивают взаимосвязь делового и светского этикетов?
7. Какие отношения лежат в основе вежливости?
8. В чем состоит различие форм вежливости?
9. Как избежать бестактности в отношениях?
10. На каких принципах базируется деловой этикет?
11. Назовите основные виды этикета.
12. В чем состоит исторический характер правил делового этикета?
13. В чем заключается условность норм этикета?
14. Аргументируйте положение о всеобщем характере этикета.
15. Где обнаружены первые упоминания об этикете?
16. Почему Италию называют родиной этикета?
17. Какие из правил поведения Я. Каменского актуальны сегодня?
18. В каком веке на Руси были составлены первые письменные правила поведения?
19. В чем состояло содержание светского этикета в России XIX века?
20. Каковы ключевые правила делового этикета на Западе? Приведите примеры прямо противоположных правил этикета, бытующих в разных странах.
21. Что входит в содержание понятий «хорошие манеры», «дурные манеры»? Как манеры связаны с репутацией человека?
22. Какова связь хороших манер с нравственной культурой личности?

23. Дайте определение пунктуальности. Назовите основные принципы пунктуальности.

24. Как «мелочи» в деловом этикете влияют на имидж государственного и муниципального служащего?

24. Какие правила этикета должен знать руководитель?

25. Назовите основные формы и правила приветствий.

26. Каково функциональное предназначение визитных карточек?

27. Назовите основные виды общений. Определите основные требования этикета к манере разговаривать.

28. Назовите основные этикетные правила ведения телефонных переговоров.

29. Деловая встреча. Этапы процесса подготовки к проведению деловых встреч.

30. Деловые письма и их атрибуты.

31. Деловые беседы и деловые переговоры. Их преимущества.

32. Каковы основные этикетные правила поведения во время переговоров?

33. Каковы правила этикета при проведении совещаний?

34. Назовите этикетные требования при посещении учреждения.

35. Дистанция общения. Зоны межличностных общений по Э. Холлу.

36. Какое влияние на имидж государственного и муниципального служащего оказывает его внешний вид?

Шкала оценивания

При проведения промежуточной аттестации студентов по дисциплине в процессе тестирования используется программа Assist 2 (v 1.2). В программе используется следующая шкала оценок:

1. За каждый ответ на вопрос учащийся может получить от 0 до 1 балла. Для получения 1 балла учащийся должен отметить только все правильные ответы.

2. Оценка за ответ рассчитывается по формуле:

Оценка= КВП / ОКП / (КВН + 1), где

КВП - Количество выбранных правильных вариантов;

ОКП - Общее количество правильных вариантов в вопросе;

КВН - Количество выбранных неправильных вариантов.

Таблица 3. Шкала оценивания

Система оценивания	Диапазон оценивания
Отлично (оценка пять)	от 4,7 до 5,00
Хорошо (оценка четыре)	3,8 до 4,69
Удовлетворительно (оценка три)	3,00 до 3,79
Неудовлетворительно (оценка два)	0 до 2,99

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Советы по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины

Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое на изучение дисциплины:

Работа с литературой – 1 час в неделю
Подготовка к практическому занятию – 1 час
Подготовка к зачету – 5 часов

Описание последовательности действий студента или сценарии изучения дисциплины
Этап 1. Подготовка.

Для эффективного усвоения дисциплины «Этикет государственного и муниципального служащего» обучающимся необходимо вспомнить сущность основных понятий и категорий, изучаемых в курсах «Философия», «Психология личности», «Этика государственного и муниципального служащего».

Программа дисциплины построена на основе нескольких учебников, в дополнение обучающимся желательно иметь основные материалы из списка рекомендованной литературы.

Этап II. Процесс обучения.

В ходе учебы обучающийся обязан активно использовать все формы обучения – посещать лекции и семинарские занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Процесс изучения дисциплины включает в себя:

1. Работу под руководством преподавателя (лекции, семинарские занятия, консультации преподавателя при подготовке докладов (сообщений), консультации по сложным вопросам для студента.
2. Самостоятельную работу студента (проработка текстов лекций, подготовка к семинарским занятиям, поиск фундаментальной и современной научной литературы, написание докладов, подготовка к сдаче зачета).

Алгоритм подготовки при изучении дисциплины

1. Посещение лекций. Важнейшей составной частью освоения курса является *посещение лекций* (обязательное) и их конспектирование. Глубокому освоению лекционного материала способствует предварительная подготовка, включающая чтение предыдущей лекции, работу с философскими и культурологическими словарями, энциклопедиями, учебниками.

Советы по конспектированию лекций

Основа освоения курса – лекция, целью которой является целостное и логичное рассмотрение основного материала. Эта форма занятия дает возможность познакомиться с тенденциями формирования и становления этико-культурных концепций. Значимость лекции определяется тем, что она не только способствует выработке логического мышления, но и способствует развитию интереса к пониманию современной действительности.

Задача в процессе целеустремленной работы на лекциях – внимательно слушать преподавателя, следить за его мыслью, предлагаемой системой логических посылок, доказательств и выводов, фиксировать (записывать) основные идеи, важнейшие характеристики понятий, теорий, наиболее существенные факты. Лекция задает направление, содержание и эффективность других форм учебного процесса, нацеливает студентов на самостоятельную работу и определяет основные ее направления (подготовку к семинарам, докладов, сообщений).

Как вести конспекты лекций?

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала. Именно конспект позволяет зафиксировать и запомнить главные, характерные черты этикета. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. Лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее.

Что нужно записывать на лекции?

В любом учебном материале содержится главная и второстепенная информация. Наиболее важную информацию (определения, формулировки законов, теоретических принципов, основные выводы) необходимо записывать обязательно. В лекциях ее повторяют или даже диктуют. Второстепенная информация (теоретическая аргументация, фактические обоснования, примеры, описания исследовательских методов и процедур, подробные характеристики отдельных явлений, факты истории, житейской практики и т.п.) нужна для понимания главной информации. Основное содержание конспектирования составляет обобщение и сокращение второстепенной информации.

Как оформить конспект лекции?

Обучающимся важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами.

Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и собственные комментарии.

Для быстрой записи текста можно придумать условные знаки, при этом таких знаков не должно быть более 10–15. Существует немало книг по технике конспектирования. Например, можно ознакомиться с книгой – Минько, Э.В. Методы и техника ускоренного конспектирования и чтения: учебно-методическое пособие / Э.В. Минько / СПбГУАП. СПб., 2001. 98 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://window.edu.ru/window_: catalog/ pdf2txt? p_id=21440&p_page=1. – Загл. с экрана.

После усвоения каждой темы рекомендуется проверять свои знания, отвечая на вопросы контрольных тестов и составляя необходимые схемы, таблицы.

1. Семинарские занятия. Семинарские занятия являются одним из видов занятий при изучении курса «Этикет государственного и муниципального служащего» и включают самостоятельную подготовку студентов по заранее предложенному плану темы, конспектирование предложенной литературы, составление схем, таблиц, работу со словарями, учебными пособиями, первоисточниками, подготовку докладов.

Целью семинарских (практических) занятий является закрепление, расширение, углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы, развитие познавательных способностей.

Задачей семинарского занятия является формирование у обучающихся навыков самостоятельного мышления и публичного выступления при изучении темы, умения обобщать и анализировать фактический материал, сравнивать различные точки зрения, определять и аргументировать собственную позицию.

В процессе подготовки к семинарским (практическим) занятиям обучающийся учится:

1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, энциклопедическими изданиями, справочниками;
2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию;
3) выступать перед аудиторией;
4) рационально усваивать категориальный аппарат.

Самоподготовка к семинарским (практическим) занятиям включает такие виды деятельности:

1) самостоятельная проработка конспекта лекции, учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы;
2) конспектирование обязательной литературы; работа с первоисточниками;
3) выступления с докладами;
4) подготовка к контрольным опросам и зачету

3. Самостоятельная работа обучающихся. Важная роль в планировании и организации времени на изучение дисциплины отводится самостоятельной работе студентов. Планируйте свою самостоятельную работу сами, по форме наиболее удобной вам. План – это предварительный отбор одного решения из множества других, которые возможны. При

этом предварительном отборе одного решения из многих, выбирайте наиболее оптимальное, которое способствует быстрому достижению цели. Планировать лучше всего на каждую неделю, учитывая дополнительные обстоятельства.

В этой связи рекомендуется:

1. Проанализируйте стиль своей познавательной деятельности.
2. Условие достижение цели – последовательность и систематичность.
3. Уточняйте цель знания, форму отчетности.
4. Внимательно читайте рекомендации к выполнению задания
5. Не переписывайте чужие работы и не скачивайте их из сети Интернет.
6. Подготовку к групповым и практическим занятиям планируйте с учетом резерва времени
7. Подготовку к семинарским занятиям завершайте за 3-4 дня.

3.1. Выполнение письменной самостоятельной работы. По определенным темам преподаватель задает студентам письменную самостоятельную работу:

- по оформлению слайдов к выступлению на семинаре;
- самостоятельное решение тестов;
- поиск ответов на дискуссионные вопросы.

Выполнение такой работы рекомендуется начинать после изучения материала лекции и рекомендуемой литературы.

В течение года выполняются не мене 3-х письменных работ (1 по каждому виду задания). Обучающийся, не выполнившие домашние задания в установленный срок, должны отработать все задания.

Этап Ш. Подготовка к зачету.

Формой итогового контроля знаний студентов по дисциплине «Этикет государственного и муниципального служащего» является зачет. Зачет, на который явка обязательна, проводится согласно расписанию учебных занятий. Зачет является формой отчетности, фиксирующей, что обучающийся выполнил необходимый минимум работы по освоению определенного раздела образовательной программы.

Подготовка к зачету и успешное освоение материала дисциплины начинается с первого дня изучения дисциплины и требует от систематической работы:

1) не пропускать аудиторные занятия (лекции, практические занятия, семинары);

2) активно участвовать в работе семинаров (выступать с сообщениями, проявляя себя в роли докладчика и в роли оппонента, выполнять все требования преподавателя по изучению курса, приходить подготовленными к занятию);

3) регулярно систематизировать материал записей лекционных, практических занятий: написание содержания занятий с указанием страниц, выделением (подчеркиванием, цветовым оформлением) тем занятий, составление своих схем, таблиц.

Общие рекомендации по работе с литературой

Приступая к изучению дисциплины, обучающиеся должны ознакомиться с учебной, научной и методической литературой, имеющейся в библиотеке вуза, получить в библиотеке рекомендованные учебники и учебно-методические пособия, завести две тетради для конспектирования лекций и работы с первоисточниками.

Учитесь работать с предметными каталогами библиотеки, пользоваться информационными изданиями, активизированной поисковой системой и Интернетом. Приступая к изучению содержания книги, определите цель работы, мобилизируйте мышление на усвоение материала, концентрируйте внимание на главном, определите способ чтения.

Прорабатывайте конспект лекций, основную литературу, ознакомьтесь с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях («Вопросы философии», «Социально-политический журнал»), а также дополнительно используйте интернет-ресурсы.

Конспектируйте все прочитанные статьи, первоисточники, указанные в списке основной литературы. Не надо конспектировать «все подряд», можно выписывать кратко

основные идеи автора и иногда приводить наиболее яркие и показательные цитаты (с указанием страниц и источника). Сложные тексты необходимо научиться «читать медленно» для того, чтобы понять каждое прочитанное слово и выявить сущность изучаемого вопроса. Законспектированный материал поможет проанализировать различные точки зрения по спорным вопросам и аргументировать собственную позицию, будет способствовать выработке собственного мнения по данной проблеме. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций определены «Порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов в Воронежском филиале федерального государственного бюджетного образовательного учреждения «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» от 08 февраля 2018 года № 114-35.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2- е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 319 с.

2. Измайлова, М. А. Деловое общение: учебное пособие / М. А. Измайлова. - 6-е изд., стер. - Москва: Дашков и К, 2021. - 252 с.

3. Международный этикет. Деловой протокол [Текст/электронный ресурс]: Учебное пособие / Е.В. Мартыненко, Н.Г. Смолик. - Электронные текстовые данные. - М.: Изд-во РУДН, 2018. – 304

4. Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего: учебное пособие /Зарайченко В.Е.- изд. 4-е, перераб. и доп.- Ростов н/Д: Феникс, 2014.- 445с.

5. Этикет государственного и муниципального служащего: учебное пособие / Н. Е. Удалова. - Воронеж: Редакционно - издательский сектор Воронежского филиала РАНХиГС, 2023. - 152 с.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература:

1. Кафтан, В. В. Деловая этика: учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 301 с.

2. Кузнецов, И. Н. Деловой этикет: учебное пособие / И. Н. Кузнецов. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 348 с.

3. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 110 с.

7.2. Дополнительная литература:

1. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 324 с.

2. Фионова, Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Л. Р. Фионова. - 2-е изд., перераб. и доп. - Пенза: ПГУ, 2020. - 112 с.

3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 161 с.

4. Шувалова, Н. Н. Этика и этикет государственной и муниципальной службы: учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. — 3- е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 368 с.

7.3. Нормативно-правовые документы и иная правовая информация

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 07.10.2022) "Об образовании в Российской Федерации"

7.4. Интернет-ресурсы

1. Электронная библиотечная система http://www.iprbookshop.ru
2. Электронная библиотечная система https://e.lanbook.com/
3. Электронная библиотечная система https://www.biblio-online.ru

7.5. Иные источники

1. Научная электронная библиотека – Режим доступа :http://elibrary.ru
2. Электронная библиотечная система IPRbooks. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/
3. Электронная библиотечная система «Лань». – Режим доступа: http://e.lanbook.com/
4. Электронная библиотечная система «ЮРАЙТ». – Режим доступа: http://www.biblio-online.ru/.
5. Электронная библиотечная система «Знаниум». - Режим доступа: https://znanium.com.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для материально-технического обеспечения дисциплины используются: аудиторный фонд; компьютерный класс с возможностью доступа к справочно-поисковым системам информационно-правового обеспечения и с установленной программой для компьютерного тестирования знаний студентов по темам дисциплины; специализированная аудитория с ПК и мультимедийным проектором; библиотечно-информационные ресурсы.

В учебном процессе используются следующие программные продукты: MicrosoftProject, MicrosoftExcel, MicrosoftWord, MS PowerPoint, Internet – Explorer.

В учебном процессе используются следующие информационно-справочные системы: Консультант плюс, Гарант.