

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

Алтайский филиал
Кафедра государственного и муниципального управления

Утверждена
решением заседания кафедры
государственного и муниципального
управления
Протокол № 8
от «21» апреля 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.09.02 Деловой протокол

по направлению подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление»

Профиль: Административное управление

Квалификация: бакалавр

заочная форма обучения

Год набора – 2018

Барнаул, 2017 г.

Автор–составитель:

Старший преподаватель кафедры государственного и муниципального управления Т.Н. Самсонова

Заведующий кафедрой государственного и муниципального управления,
к.ю.н. Е.Н. Барышников

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО	4
3. Содержание и структура дисциплины	5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	16
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	17
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	18

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.09.02 «Деловой протокол» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

– компетенции, формируемые данной дисциплиной:

ДПК-1 – владение навыками количественного и качественного анализа функционирования и развития социально-экономических систем и процессов (код этапа: ДПК-1.3).

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

ОТФ/ТФ трудовые или профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ДПК-1.3	на уровне знаний: - знание теоретических основ управления межкультурными коммуникациями.
		на уровне умений: - владение методами эффективного межкультурного взаимодействия при осуществлении анализа функционирования и развития социально-экономических систем.
		на уровне навыков: - способность к регламентации коммуникативной деятельности при осуществлении анализа функционирования социально-экономических систем.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

2.1. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы/ 108 академических часов, в том числе контактная работа с преподавателем 11,25 а.ч., включая занятия лекционного типа 4 а.ч., занятия практического (семинарского) типа 6 а.ч., консультация 1 а.ч., контактная аттестационная работа (зачет) 0,25 а.ч.

Объем самостоятельной работы обучающегося составляет 92,75 а.ч., промежуточная аттестация (зачет) 4 а.ч.

2.2. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.09.02 «Деловой протокол» относится к вариативной части (по выбору) учебного плана по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина осваивается обучающимися на 4 курсе.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины, час.							Форма текущего контроля успеваемости и, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					СР	
			Л	ЛР	ПЗ	Катт	К		
Раздел 1. Понятие делового протокола. Элементы протокола на государственной службе									
Тема 1.1	Понятие делового протокола.	11	1					10	О
Тема 1.2	Виды протокольных мероприятий. Протокольная служба.	11, 5	0,5		1			10	О
Тема 1.3	Этикет и протокол в системе государственной службы.	11, 5	0,5		1			10	О, Д
Раздел 2. Деловой протокол и деловая этика									
Тема 2.1	Организационные и протокольные аспекты подготовки и проведения деловых бесед, совещаний и переговоров.	17	1		1			15	О
Тема 2.2	Организация проведения приемов	16			1			15	О
Тема 2.3	Прием делегаций. Прием посетителей. Проведение деловых телефонных переговоров Протокольные правила деловой переписки	19,75	1		1			17,75	О, Т
Тема 2.4	Протокол и этикет на рабочем месте.	16			1			15	КЛ, О
Промежуточная аттестация		4							Зачет

Консультация	1				1		
Контактная аттестационная работа	0,25			0,25			
Всего:	108	4	6	0,25	1	92,75	4

Примечание: формы текущего контроля успеваемости - опрос (О), тестирование (Т), коллоквиум (Кл), дискуссия (Д), Кейс (Кс).

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Раздел 1. Понятие делового протокола. Элементы протокола на государственной службе		
Тема 1.1	Понятие делового протокола	Деловой протокол и его место в деловом общении. Понятие протокола и его виды (деловой, государственный, национальный, международный, светский и др.). Деловой протокол. Сферы применения и цели освоения норм.
Тема 1.2	Виды протокольных мероприятий. Протокольная служба	Виды протокольных мероприятий. Протокольное мероприятие как одна из важнейших форм делового общения. Характеристика протокольных мероприятий. Протокольный прием, его цель и значение. Виды приемов и их протокольные особенности. Официальные и неофициальные приемы Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий. Понятие и назначение визитных карточек
Тема 1.3	Этикет и протокол в системе государственной службы	Департамент государственного протокола и его место в системе протокольной службы Российской Федерации. Современная организация протокольной службы Российской Федерации. Протокол Президента, протокол Правительства, протокольные службы министерств и ведомств, протокольные подразделения субъектов Российской Федерации. Особенности соблюдения делового протокола на государственной гражданской и муниципальной службе.
Раздел 2. Деловой протокол и деловая этика		
Тема 2.1	Организационные и протокольные аспекты подготовки и проведения деловых бесед, совещаний и переговоров	Этапы проведения деловой беседы. Роль подготовительных мероприятий в успешном проведении деловой беседы. Начало беседы, информирование присутствующих, обоснование выдвигаемых положений, завершение беседы. Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Выбор стиля проведения совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководителя и рядового участника делового совещания. Завершение делового совещания. Процесс ведения переговоров. Основные этапы ведения переговоров. Подготовительные мероприятия к переговорному процессу. Порядок проведения переговорного про-

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
		<p>цесса. Техника и тактика ведения деловых переговоров. Формулировка целей и пределов перед началом переговорного процесса. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях - контроль за эмоциями. Стили ведения деловых переговоров. Положение собеседника за столом. Различные типы поведения партнеров на переговорах. Когда и как завершать переговоры. Особые правила поведения в ходе делового и повседневного общения с иностранными гражданами.</p>
Тема 2.2	Организация проведения приемов	<p>Организация проведения приемов. Виды приемов. Официальные и неофициальные приемы. Дневные приемы. Вечерние приемы. Приемы с рассадкой за столом и без нее. Составление списка приглашенных и рассылка приглашений. Официальные и неофициальные приглашения. Приглашения, написанные от руки. Приложения к приглашениям. Обязательства, накладываемые приглашением. Официальное согласие и отказ от приглашения. Изменение вашего ответа с положительного на отрицательный ответ и наоборот. Составление плана рассадки за столом. Беседа за столом. Официальные речи и тосты.</p>
Тема 2.3	Прием делегаций. Прием посетителей. Проведение деловых телефонных переговоров Протокольные правила деловой переписки	<p>Составление программы пребывания. Организация встреч и проводов в аэропорту и на вокзале. Рассадка в автомобилях. Организация питания. Культурная программа. Правила поведения в театре, на выставке и других общественных местах. Деловые подарки и сувениры. Порядок приема посетителей и общение с ними. Варианты приема посетителей в своем офисе. Умение слушать собеседника – ключ к решению многих проблем. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят Вам. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звоните Вы. Выбор техники проведения делового телефонного разговора. Принципы рационализации телефонного общения. Культура делового письма. Понятие делового письма. Структура деловых писем. Общие требования, предъявляемые к официальной переписке. Бумага для письма. Конверты. Структура письма. Употребление официальных званий в переписке. Рекомендательное и благодарственное письма. Как правильно ответить на поздравления, соболезнования и приглашения.</p>
Тема 2.4	Протокол и этикет на рабочем месте	<p>Соблюдение норм служебной субординации. Правила поведения в офисе. Кодекс поведения на службе. Правила вежливости на работе. Начальник и подчиненный. Общение с коллегами. Общение с представителями иностранных компаний.</p>

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
		Отношения между мужчиной и женщиной на службе. Начальник - мужчина, начальник - женщина: если различия в субординации? Служебные функции секретаря - референта. Общение секретаря-референта с клиентами-иностранцами. Поступки, которых следует избегать. Трудные ситуации: лифт, двери, расстояние движения, общение, сидя или стоя? Деловой стиль в одежде. Подарки и сувениры.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.09.02 «Деловой протокол» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа: лекция–дискуссия, метод проблемных вопросов.

При проведении занятий семинарского типа: опросы, дискуссии, коллоквиумы.

При контроле результатов самостоятельной работы обучающихся: опрос.

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов:
Устные ответы на вопросы.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по разделу 1

Типовые вопросы дискуссии

1. Протокол на государственной службе: необходимость или элемент бюрократизма?
2. Деловой протокол: целесообразность или проформа?

Типовые вопросы для опроса

1. Деловой протокол и его место в деловом общении.
2. Понятие протокола и его виды (деловой, государственный, национальный, международный, светский и др.).
3. Деловой протокол. Сферы применения и цели освоения норм.
4. Виды протокольных мероприятий.
5. Протокольное мероприятие как одна из важнейших форм делового общения. Характеристика протокольных мероприятий.
6. Протокольный прием, его цель и значение.
7. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

Типовые оценочные материалы по разделу 2

Типовые вопросы для коллоквиума

1. Соблюдение норм служебной субординации.
2. Кодекс поведения на службе.
3. Правила поведения в театре, на выставке и других общественных местах.
4. Деловые подарки и сувениры.
5. Порядок приема посетителей и общение с ними. Варианты приема посетителей в своем офисе.
6. Правила ведения делового телефонного разговора.
7. Принципы рационализации телефонного общения.
8. Культура делового письма.

Типовые вопросы для опроса

1. Этапы проведения деловой беседы.
2. Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
3. Процесс и основные этапы ведения переговоров.
4. Техника и тактика ведения деловых переговоров.
5. Особые правила поведения в ходе делового и повседневного общения с иностранными гражданами.

Типовые тестовые задания

1. Укажите, с помощью, каких языковых средств можно добиться точности изложения?

	1	Употребление терминологической лексики
	2	Употребление разговорной лексики
	3	Употребление номенклатурных названий видов продукции
	4	Использование образных слов и выражений
	5	Употребление эмоционально окрашенной лексики
	6	Использование устойчивых языковых оборотов

2. Подчеркните лишнее слово, то есть слово, не несущее дополнительного смысла:

В штатном расписании организации есть несколько свободных вакансий

3. Подчеркните слова, составляющие плеонастическое сочетание, то есть словосочетание, слова в котором по значению дублируют друг друга:

Состоялась пресс-конференция главы города с журналистами

4. Как Вы квалифицируете ошибку, допущенную в следующем высказывании:

«Важным моментом является то, что в данный момент мы не располагаем никакой информацией по данному вопросу».

	1	Речевая избыточность
	2	Неправильное употребление паронимов
	3	Неправильное употребление синонимов
	4	Тавтология
	5	Стилистический повтор

5. Укажите, в каких случаях местоимение Вам, Вас пишутся с прописной буквы:

	1	При обращении к должностному лицу
	2	Во всех случаях
	3	При обращении к частному лицу
	4	При обращении к группе лиц
	5	При обращении к организации

6. Укажите устойчивые словосочетания, форма которых искажена:

	1	Принять ко вниманию ...
	2	Подтверждаем наш заказ...

	3	...не предоставляется возможным
	4	Предложение не получило поддержки ...
	5	Не несем обязательства за ...
	6	С государственной точки зрения...

7. Укажите наиболее «мягкие» варианты отказа:

	1	В связи с ... департамент не может согласиться с вашим предложением.
	2	В связи с ... ваше предложение не может быть принято.
	3	В связи с ... не считаем возможным принять ваше предложение.
	4	Принять ваше предложение не представляется возможным в связи с ...

8. Укажите, какой из вариантов письма-предложения Вы считаете правильным:

	1	Предлагаем Вам воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электротехнической продукции.
	2	Настоятельно рекомендуем Вам воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электротехнической продукции.
	3	Предлагаем воспользоваться услугами нашей фирмы по поставке качественной и недорогой электротехнической продукции.
	4	Наша фирма готова поставить вам качественную и недорогую электротехническую продукцию.

9. Укажите, какой из вариантов письма-отказа Вы считаете правильным:

	1	Сообщаем, что из-за отсутствия необходимой Вам копировальной техники на складах предприятия, вашу просьбу об изменении срока поставки данного оборудования выполнить не можем. Копировальное оборудование будет поставлено в сроки, указанные в договоре.
	2	Сообщаем, что вашу просьбу об изменении срока поставки данного оборудования выполнить не можем. Копировальное оборудование будет поставлено в сроки, указанные в договоре.

10. Вам нужно написать поздравительное письмо Медведеву Вадиму Анатольевичу в связи с избранием его членом Совета директоров вашего акционерного общества. Какое обращение Вы используете в письме-поздравлении?

	1	Уважаемый господин Медведев!
	2	Глубокоуважаемый Вадим Анатольевич!
	3	Уважаемый Вадим Анатольевич

11. Какие обращения уместно использовать в коммерческом предложении, рассылаемом большому количеству организаций – потенциальных покупателей товаров или услуг:

	1	Уважаемые коллеги!
	2	Уважаемые господа!
	3	Господа!
	4	Уважаемые господа предприниматели!

12. Выберите наиболее уместную с точки зрения делового стиля формулировку:

	1	Мы рады предложить Вам принять участие в семинаре...
	2	Рады предложить Вам принять участие в семинаре...
	3	Предлагаем Вам принять участие в семинаре...
	4	Предлагаем Вам принять участие в семинаре...
	5	С удовольствием предлагаем Вам участие в семинаре...

13. Укажите, какие из этикетных заключительных фраз, стилистически неуместны в тексте делового письма.

	1	Надеемся на длительное плодотворное сотрудничество.
	2	К сожалению, мы поздно получили ваше предложение и не смогли им воспользоваться.
	3	Надеемся на дальнейшее развитие наших отношений.
	4	К счастью, наши опасения об остановке поставок оборудования не подтвердились.
	5	Очень рады оказать Вам услугу.

14. Укажите требования, предъявляемые к текстам деловых писем:

	1	Образность изложения
	2	Точность изложения
	3	Краткость изложения
	4	Речевая избыточность
	5	Ясность изложения

	6	Эмоциональность изложения
--	---	---------------------------

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ДПК-1	Владение навыками количественного и качественного анализа функционирования и развития социально-экономических систем и процессов	ДПК-1.3	Умение осуществлять взаимодействие в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ДПК-1.3	Понимает этические принципы, необходимые для соблюдения норм делового протокола в профессиональной деятельности	Продемонстрировано верное понимание этические принципы, необходимые для соблюдения норм делового протокола в профессиональной деятельности.

4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовые вопросы для зачета

1. Деловой протокол и его место в деловом общении.
2. Понятие протокола и его виды (деловой, государственный, национальный, международный, светский и др.).
3. Деловой протокол. Сферы применения и цели освоения норм.
4. Виды протокольных мероприятий.
5. Протокольное мероприятие как одна из важнейших форм делового общения. Характеристика протокольных мероприятий.
6. Протокольный прием, его цель и значение.
7. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
8. Этапы проведения деловой беседы.

9. Подготовка к проведению делового совещания. Процесс проведения делового совещания. Организация и ведение дискуссий. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
10. Процесс и основные этапы ведения переговоров.
11. Техника и тактика ведения деловых переговоров.
12. Особые правила поведения в ходе делового и повседневного общения с иностранными гражданами.

Шкала оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
зачтено	<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно, в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность. Ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены отдельные недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.</p> <p>Выполнение практического задания показывает знание управленческой ситуации и умение применить правильный научный и методический подход и инструментарий для решения задачи, разрабатывать управленческие решения.</p>
	<p>Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные обучающимся с помощью экзаменатора.</p> <p>Выполнение практического задания показывает способность обучающегося определять основные приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения.</p>
	<p>Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Речевое оформление требует поправок, коррекции.</p> <p>Выполнение практического задания показывает, что компетенции сформированы на начальном уровне.</p>
не зачтено	Оценка выставляется в одном из случаев:

	<p>1. Ответ представляют собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросам. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, современная терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося. Практическое задание не выполнено.</p> <p>2. Ответ на вопрос полностью отсутствует.</p> <p>3. Отказ от ответа</p>
--	--

4.4. Методические материалы

Оценивание тестовых заданий

Количество правильных ответов теста (%)	0-49	50-100
Отметка по 5-ти бальной шкале	Не зачтено	Зачтено

Критерии оценки устного опроса

Ответ обучающегося оценивается, исходя из следующих критериев:

- полнота, четкость, информационная насыщенность ответа;
- новизна используемой информации;
- знание и исследование научных источников, нормативных актов, юридической практики.

Оценивание устного опроса

Ответ обучающегося может быть оценен по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки устного опроса.

Критерии оценки участия в коллоквиуме

- понимание темы,
- владение предусмотренной терминологией,
- ход изложения материала,
- наличие аргументации, рассуждений, примеров;
- анализ своей и чужой точек зрения;
- обоснование своих суждений.

Критерии оценки работы обучающегося во время дискуссии

При оценке ответов на вопросы для дискуссии учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента (владение категориальным аппаратом, знание нормативно-правовых основ темы и

юридической практики), умение применять имеющиеся знания на практике (пояснить то или иное положение на примере), а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Оценивание работы обучающегося во время дискуссии

Работа обучающегося может быть оценена по 5-ти бальной шкале преподавателем, исходя из критериев оценки работы.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Процесс освоения дисциплины складывается из лекционных и практических занятий, а также самостоятельной работы обучающихся. К формам самостоятельной работы относятся подготовка к практическим занятиям, подготовка доклада по определенной теме, подготовка к тестированию и пр.

Практическое занятие подразумевает решение типовых задач, разбор определенных ситуаций. В занятии участвует вся группа, поэтому задание распределяется на весь коллектив. При подготовке к практическим занятиям следует активно пользоваться справочной (энциклопедиями, словарями и пр.) и научной литературой, периодическими изданиями.

Подготовка доклада по теме, определяемой преподавателем, может сопровождаться презентацией, выполненной при помощи программы Microsoft PowerPoint. Подготовка доклада-презентации позволяет обучающемуся основательно изучить интересующий его вопрос, изложить материал в компактном и доступном виде, приобрести навыки устной речи и научного обоснования изучаемой проблемы. При подготовке доклада необходимо определить цель и сформулировать задачи исследования. В конце доклада-презентации требуется сделать вывод. Доклады-презентации могут зачитываться и обсуждаться на практических (семинарских) занятиях, студенческих научных конференциях.

Подготовка к тестам контроля знаний требует от обучающихся тщательного изучения материала по теме или блоку.

Вопросы для самостоятельной подготовки к занятиям лекционного, практического (семинарского) типов, рекомендации по написанию курсовых работ размещены в электронной образовательной среде <http://edu.alt.ranepa.ru>.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Расположение
1	Таратухина Ю. В.	Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата.	М. : Издательство Юрайт	2018	www.biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914
2	Кушнерук, С.П.	Документная лингвистика : учебное пособие / С.П. Кушнерук. - 7-е изд.,	- Москва : Издательство «Флинта»	2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83382

6.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Расположение
1	Чернышова, Л. И.	Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата .	М. Издательство Юрайт	2018	www.biblio-online.ru/book/F50417C3-D600-42D3-B36F-56E988BFF598
2	Рогожин, М.Ю.	Деловые документы в примерах и образцах : сборник типовых документов / М.Ю. Рогожин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 496 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-1581-2 ; То же [Электронный ресурс]. -	Москва; Берлин : Директ-Медиа	2014	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253701 (02.10.2018).

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Расположение
1	Кузнецова Е.В.	Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие	Саратов: Вузовское образование	2017	http://www.iprbookshop.ru/61079.html

6.4. Интернет-ресурсы

- Федеральный образовательный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>
- Университетская библиотека Онлайн <http://www.biblioclub.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
- Электронное издательство ЮРАЙТ <https://biblio-online.ru/>
- Электронно- библиотечная система ООО «Ай Пи Эр Медиа» (ЭБС «IPRbooks») <http://www.iprbookshop.ru/>
- Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia <http://ru.wikipedia.org>
- Новостной сайт voanews.com
- Базы данных, информационно-поисковые системы Поисковые системы в Интернет: <http://yandex.ru>, <http://google.ru>, <http://rambler.ru>

6.5. Иные источники

№ п/п	Автор	Название издания	Издательство	Год издания	Печатная форма (общее количество экземпляров в библиотеке)	Расположение
1	Гавра, Д.	Основы теории коммуникации : учебное пособие.	СПб.: Питер	2011	1	

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

Для обеспечения учебного процесса по дисциплине «Деловой протокол» филиал располагает учебными аудиториями для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных

консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещениями для самостоятельной работы и помещениями для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Лекционные аудитории оснащены видеопроекционным оборудованием для проведения презентаций, а также средствами звуковоспроизведения; помещения для практических занятий укомплектованы учебной мебелью; библиотека располагает рабочими местами с доступом к электронным библиотечным системам и сети интернет. Все учебные аудитории оснащены компьютерным оборудованием и лицензионным программным обеспечением.