

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

Институт общественных наук  
Школа публичной политики и управления  
Кафедра международного менеджмента

УТВЕРЖДЕНА  
кафедрой международного  
менеджмента  
Протокол от «2» мая 2019 г.  
№ 2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.ДВ.01.02 Протокол и Этикет (Business Etiquette and Protocol)**  
*(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)*

38.03.02 Менеджмент  
*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

«Бизнес, культура и языки стран Европы (European Business, Languages and Culture).  
Англоязычный бакалавриат»  
*(направленность (профиль))*

Бакалавр  
*(квалификация)*

Очная  
*(форма обучения)*

Год набора – 2020 г.

Москва, 2019 г.

**Автор–составитель:**

преподаватель кафедры международного менеджмента Карстен Альберт

**Заведующий кафедрой**

международного менеджмента ИОН РАНХиГС, к.э.н. Абрамова Н. М.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
  - 6.1. Основная литература
  - 6.2. Дополнительная литература
  - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
  - 6.4. Нормативные правовые документы
  - 6.5. Интернет-ресурсы
  - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

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

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Протокол и Этикет (Business Etiquette and Protocol) обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-6	Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2	Способность эффективно применять методы самоорганизации и саморазвития с учетом приоритетных задач

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	УК-6.2	Определяет и применяет методы (тайм-менеджмент, выработка привычек, самомотивация, «круг общения» и др.) самоорганизации и саморазвития.

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Объем дисциплины: 180/5 135/5  
 Контактная работа: 14/10,5  
 Лекции:  
 Лабораторные работы:  
 Практические занятия: 14/10,5  
 Самостоятельная работа: 130/97,5

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

индекс и наименование дисциплины: Б1.В.ДВ.01.02 Протокол и Этикет (Business Etiquette and Protocol)

курс(ы), семестр(ы) или триместр(ы) ее освоения в соответствии с учебным планом:  
 2 курс 4 семестр

дисциплина реализуется после:

Б1.В.09 Навыки публичного выступления (Public Speaking, Persuasion and Influence)

форма(ы) промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом: Экзамен

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации*
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КС Р		
Тема 1	Business Communication Etiquette				2/1,5		18/13,5	Д
Тема 2	How to Network, Networking Etiquette				2/1,5		18/13,5	Д
Тема 3	Restaurant Etiquette				2/1,5		18/13,5	С
Тема 4	Cellphone Etiquette				2/1,5		18/13,5	С
Тема 5	Business Dress Etiquette				2/1,5		18/13,5	Эс
Тема 6	Email Etiquette				2/1,5		20/15	С
Тема 7	Social Media Etiquette				2/1,5		20/15	С
Промежуточная аттестация								Экзамен
Всего:		180/5 135/5			14/10,5		130/97,5	36/27

\*Примечание –эссе (Эс), диспут (Д), симуляция (С)

#### Содержание дисциплины

№	Наименование темы	Содержание
Тема 1	<b>Business Communication Etiquette</b>	Introduction to business etiquette and protocol course. Basic concepts and models.
Тема 2	<b>How to Network, Networking Etiquette</b>	Creating an Effective Introduction Making a Great First Impression Minimising Nervousness Using Business Cards Effectively Remembering Names

№	Наименование темы	Содержание
Тема 3	<b>Restaurant Etiquette</b>	Understanding your Place Setting Using your Napkin Eating your Meal Sticky Situations and Possible Solutions
Тема 4	<b>Cellphone Etiquette</b>	Developing an Appropriate Greeting Dealing with Voice Mail Cell Phone Do's and Dont's
Тема 5	<b>Business Dress Etiquette</b>	The Meaning of Colours Interpreting Common Dress Codes Deciding what to Wear
Тема 6	<b>Email Etiquette</b>	Addressing your Message Grammar and Acronyms Top Five Technology Tips
Тема 7	<b>Social Media Etiquette</b>	how to use social media to enhance your career and improve networking opportunities. Learn how to interact and how to provide value in social media content.

#### **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 используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

При проведении занятий лекционного типа: диспут

при проведении занятий семинарского типа: эссе, диспут, симуляция

##### **4.1.2. Экзамен (зачет) проводится с применением следующих методов (средств):** Экзамен в формате симуляции

#### **4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

**В рамках практических занятий студенты участвуют в следующих симуляциях:**

##### **Simulations:**

Restaurant Etiquette

Cellphone Etiquette

Email Etiquette  
 Social Media Etiquette  
 Job Interview Etiquette  
 International Etiquette

#### Эссе на тему:

Students will write an essay on how to dress with business savvy and how to make the statement that matches the corporate image you want to portray.

### 4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

#### 4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-6	Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2	Способность эффективно применять методы самоорганизации и саморазвития с учетом приоритетных задач

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### Экзамен:

##### Simulation:

At the end of the course, students will participate in a simulation exercise during which the internal and external examiners will assess their knowledge of business etiquette.

Students will simulate in pairs, and each pair will be given a different set of facts. The detail will be similar to that found in class exercises, but the topics and the issues will not necessarily be the same. Participants will be given 30 minutes to prepare, after which they will simulate given situation for approximately 15 minutes. It is not necessary to reach an agreement in the time allocated, but negotiators should try to do so and should not take too long over one particular issue. At the end of the exercise participants will be given an opportunity to comment upon their performance, and to point out factors which they think the examiners should consider in their assessment.

#### Шкала оценивания.

Показатель оценивания	Критерий оценивания
<b>Деятельностный – качество использования методов самоорганизации и саморазвития:</b>  Определяет и применяет методы (тайм-менеджмент, выработка привычек,	Осуществлена критическая оценка эффективности использованных методов самоорганизации и саморазвития (времени и других ресурсов) при решении поставленных задач и относительно полученного результата.

самомотивация, общения» и самоорганизации саморазвития.	«круг др.) и	
---	--------------	--

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-81	5, «отлично»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение.</li> <li>- Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.</li> </ul>
80-61	4, «хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.</li> <li>- Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.</li> </ul>
60-41	3, «удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.</li> <li>- Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.</li> </ul>
40-0	2, «неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не</li> </ul>

		могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. - Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.
45-100	Зачет	- Курс полностью освоен. Студент показывает хороший стандартный уровень знаний всех аспектов, использует терминологию и словообразование и хорошо применяет теорию к решению задач.
0 - 44	Незачет	- Студент не подготовлен и не может показать достаточного знания материала курса.

#### 4.4 Методические рекомендации

##### Моделирование:

Моделирование представляет собой структурированное практическое упражнение с конкретными целями, связанными с решением задачи, основанной на материале курса, ресурсами, направленной на моделирование реальных условий. Учащиеся являются активными участниками, чьи действия влияют на результаты выполнения упражнения. Для достижения максимального эффекта условия и атмосфера должны быть приближены к реальным. Моделирование фокусируется на определенном виде деятельности и нацелено на тестирование поведенческих и аналитических навыков в реалистичной обстановке.

#### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Основными образовательными методами курса являются симуляции, дискуссии и написание эссе. Структура курса предполагает отработку теоретических знаний на практике при помощи симулирования различных ситуаций, где необходимо применить знания бизнес этикета и протокола.

#### 6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### 6.1. Основная литература.

1. Cotton, Gayle. Say Anything to Anyone, Anywhere : 5 Keys to Successful Cross-Cultural Communication, John Wiley & Sons, Incorporated, 2013. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ranepa-ebooks/detail.action?docID=1137788>.

##### 6.2. Дополнительная литература.

1. Fox, Sue. Business Etiquette For Dummies, Wiley, 2008. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ranepa-ebooks/detail.action?docID=353513>.

##### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

##### 6.4. Нормативные правовые документы.

##### 6.5. Интернет-ресурсы.

##### 6.6. Иные источники.

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

Для проведения занятий требуется класс, оборудованный доской, компьютером и проектором.