

**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 2018 г.
№ 2

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.12 Протокол и этикет (Business Etiquette & Protocol)
(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

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

Лидерство и управление в глобальном мире (Global Governance and Leadership)
(направленность (профиль))

Бакалавр
(квалификация)

Очная
(форма обучения)

Год набора – 2019 г.

Москва, 2018 г.

Автор–составитель:

Директор центра публичной политики и государственного управления ИОН, к.э.н.
Абрамова Н. М.

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.12 Протокол и этикет (Business Etiquette & Protocol) обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК-3.2	Способен вовлекаться/участвовать в командной деятельности.

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-3.2	Анализирует группу с точки зрения социально-психологических характеристик. Позиционирует себя в группе. Использует навыки коммуникации в команде. Применяет групповые методы взаимодействия в зависимости от командной задачи.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Объем дисциплины: 72/2 54/2
 Контактная работа: 32/24
 Лекции 14/10,5
 Лабораторные работы
 Практические занятия 14/10,5
 Самостоятельная работа 40/30

Место дисциплины в структуре ОП ВО

индекс и наименование дисциплины: Б1.В.12 Протокол и этикет (Business Etiquette & Protocol)

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

дисциплина реализуется после:

Б1.В.5 Межкультурное и глобальное лидерство (Intercultural and Global Leadership)

дисциплина является основой для изучения:

Б1.Б.14 Управление человеческими ресурсами (Management of human resources)

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

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	Этикет деловой коммуникации		4/3				4/3	Д
Тема 2	Нетворкинг, его этикетные нормы		4/3				4/3	Д
Тема 3	Ресторанный этикет		2/1,5		2/1,5		4/3	С
Тема 4	Этикет телефонных переговоров		2/1,5		2/1,5		4/3	С
Тема 5	Бизнес дресс-код		2/1,5		2/1,5		4/3	Эс
Тема 6	Этикет деловой переписки				2/1,5		4/3	С
Тема 7	Социальный медиа-этикет				2/1,5		4/3	С
Тема 8	Этикет проведения собеседования				2/1,5		6/4,5	С
Тема 9	Международный этикет				2/1,5		6/4,5	С
Промежуточная аттестация								Зачет
Всего:		72/2 54/2	14/10, 5		14/10,5		40/ 30	4/3

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

Содержание дисциплины

№	Наименование темы	Содержание
Тема 1	Этикет деловой коммуникации	Введение в деловой этикет и протокол. Основные концепции и модели

№	Наименование темы	Содержание
Тема 2	Нетворкинг, этикетные нормы	Создание эффективного введения Успешное первое впечатление Снижение нервозности Эффективное использование визитных карточек Как успешно запоминать имена
Тема 3	Ресторанный этикет	Использование столовых приборов Использование салфетки Как правильно есть различные виды пищи Каверзные ситуации и путь выхода из них
Тема 4	Этикет телефонных переговоров	Выбор приветствия Как оставить голосовое сообщение Правила общения по мобильному телефону
Тема 5	Бизнес дресс-код	Язык цвета Расшифровка принятых сокращений дресс-кода Выбор одежды
Тема 6	Этикет деловой переписки	Обращение Грамматика и акронимы 5 основных советов по использованию технологии
Тема 7	Социальный этикет	Использование социальных сетей для карьерного продвижения Нормы поведения в социальных сетях
Тема 8	Этикет проведения собеседования	Электронная торговля и онлайн-аукционы Экологический консалтинг, Землеустройство, Спорт и отдых, Туризм
Тема 9	Международный этикет	Основные правила Важные аспекты Советы по подготовке

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:

Ресторанный этикет
Этикет телефонных переговоров
Этикет электронной переписки
Этикет поведения в социальных сетях
Этикет при проведении рабочего собеседования
Международный этикет

Эссе на тему:

Студенты пишут эссе о нормах делового костюма и нормах делового заявления, соответствующего имиджу компании.

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-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК-3.2	Способен вовлекаться/участвовать в командной деятельности.

4.3.2 Типовые оценочные средства

Экзамен:

Ситуационное моделирование:

В конце курса учащиеся будут участвовать в симуляционном упражнении, в ходе которого будут оценивать их знания делового этикета.

Симуляция проводится в парах, каждой паре предоставляется определенный набор фактов. По структуре задания схожи с рассматриваемыми на занятиях, однако набор тем и проблем может отличаться. Участникам будет дано 30 минут на подготовку, после чего они будут разыгрывать предложенную ситуацию в течение примерно 15 минут. Задача прийти к определенному соглашению в течение указанного времени не ставится, однако, при возможности, переговорщики все же должны попытаться сделать это, подолгу не задерживаясь на обсуждении отдельных деталей. В конце упражнения участникам будет предоставлена возможность прокомментировать их работу и указать факторы, которые, по их мнению, экзаменаторы должны учитывать в своей оценке.

Шкала оценивания.

Показатель оценивания	Критерий оценивания
Анализирует группу с точки зрения социально-психологических характеристик. Позиционирует себя в группе. Использует навыки коммуникации в команде. Применяет групповые методы взаимодействия в зависимости от командной задачи.	Адекватно оценивает социальную общность и ее социально-психологические характеристики. Адекватно и полно реализует свою позицию и роль в группе. Слышит и слушает других членов команды. Адекватно применяет групповые методы взаимодействия.

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
100-81	5, «отлично»	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
80-61	4, «хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
60-41	3, «удовлетво- рительно»	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют

		достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
40-0	2, «неудовлет- ворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - 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 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.