

**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.03 Этикет и протокол (Etiquette and Protocol)
(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

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

«Стратегические коммуникации: государство и бизнес. Международная
англоязычная магистратура»
(направленность (профиль))

Магистр
(квалификация)

Очная
(форма обучения)

Год набора – 2019 г.

Москва, 2018 г.

Автор–составитель:

Старший преподаватель 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.03 Этикет и протокол (Etiquette and Protocol) обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ДПК-2	Владение современными методами диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем, а также методами принятия решений и их реализации на практике	ДПК-2.2	Способность применять современные методики и технологии разработки, реализации и оценки политических и административных решений, программ, планов и проектов развития

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Разработка локальных нормативных актов, регламентирующих работу секретаря. Организация исполнения решений руководителя.	ДПК-2.2	Обучающийся умеет применять современные методики и технологии разработки, реализации и оценки политических и административных решений, программ, планов и проектов развития.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Объем дисциплины: 108/3 81/3

Контактная работа: 28/21

Лекции 4/3

Лабораторные работы

Практические занятия 24/18

Самостоятельная работа 44/33

Место дисциплины в структуре ОП ВО

индекс и наименование дисциплины: Б1.В.03 Этикет и протокол (Etiquette and Protocol)

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

дисциплина изучается после:

Б1.Б.03 Стратегический менеджмент и стратегический анализ (International Business Strategy)

является основой для изучения:

Б1.В.ДВ.02.01 Коммуникации в условиях кризиса (Crisis Communication)

Б1.В.ДВ.02.02 Деловая этика, лидерство и социальная ответственность (Business Ethics, Leadership and Social Responsibility)

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	Introduction		2/1,5		2/1,5		4/3	Д
Тема 2	Welcoming, presentation and manners		2/1,5		2/1,5		4/3	Д
Тема 3	Women in business				2/1,5		4/3	С
Тема 4	Introduce yourself and others				2/1,5		4/3	С
Тема 5	The correct salutation				2/1,5		4/3	Эс
Тема 6	How to get into conversation				2/1,5		6/4,5	С
Тема 7	Dealing with business cards				4/3		6/4,5	С
Тема 8	Personality and competence				4/3		6/4,5	С
Тема 9	Business outfit				4/3		6/4,5	С
Промежуточная аттестация								Экзамен
Всего:		108/3 81/3	4/3		24/18		44/ 33	36/27

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

Содержание дисциплины

№	Наименование темы	Содержание
---	-------------------	------------

№	Наименование темы	Содержание
Тема 1	Introduction	<ul style="list-style-type: none"> • Modern manners - why we need rules for and where they come from • Who makes the rules today • Courtesy, respect, appreciation and friendliness
Тема 2	Welcoming, presentation and manners	<ul style="list-style-type: none"> • Appropriately welcome • Who greets first • Who reaches out to whom? • How to shake hands - the sovereign handshake. • Arrive late and go earlier. • Farewell
Тема 3	Women in business	Women in business
Тема 4	Introduce yourself and others	<ul style="list-style-type: none"> • How do I introduce myself? • How do I introduce others? • The correct counter-introduction • Handshake • Behavior in front of a group
Тема 5	The correct salutation	<ul style="list-style-type: none"> • The salutation of titles and titles of nobility, rankings • Academic degrees • You or you, offer or decline
Тема 6	How to get into conversation	<ul style="list-style-type: none"> • Eye contact • Good conversation topics • Taboo topics • Ask open questions • Listen actively • End the conversation
Тема 7	Dealing with business cards	<ul style="list-style-type: none"> • Always at hand • When do you whip the card? • Appreciation of the received card
Тема 8	Personality competence and	<ul style="list-style-type: none"> • Without words: The visual power of the first appearance / impression • The personal perception and effect • How can the first impression be made positive? • Sovereignty and authenticity
Тема 9	Business outfit	<ul style="list-style-type: none"> • Clothes as a communicative appearance. • Competence through stylish clothing • What clothes for what occasion • Dress code and personal style • Do's and don'ts of business attire

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.

Discussions:

Business dress code

- Basic rules gentlemen
- Basic rules ladies
- Clothes in style
- Blazers and jackets
- Well maintained in the job
- Accessories
- Colors and how they work
- Fashion, make-up, hairstyle
- Clothes for events

Communication with customers, business partners and guests

- Style and game rules of communication
- Small talk - more important than many beliefs
- Small Talk - Do's and Don'ts in the topic selection
- Recognize and use of situations for small talk.
- The preparation - your basic attitude.
- The sympathetic entry.
- Change the topic of conversation.
- If you are asked unpleasant.
- Talks elegantly, but definitely finishing.
- Communication by verbal, written and telephone

Polite and confident on the phone

- Right phone calls
- Meaningful phone salutation
- Faux pas on the phone
- Listen actively
- Forwarding calls
- Dealing with your smartphone

Written correspondence

- The modern letter
- Online with style
- Dealing with Emails - Communication Tips for Emails.
- Stylish inviting and accept invitations.

Behavior in company hierarchies

- From dealing with colleagues and supervisors
- The business event - how much socializing is proper

- To use the informal or the formal "you"
- As the body speaks
- Distance zones
- The right behavior during encounters
- Professional behavior in the meeting.
- Handling mobile phone and Blackberry.
- Doors
- Who goes first on stairs
- Create distance in the elevator
- Punctuality

Just in case - behavior in embarrassing situations

Sovereign deal with bad luck and mishaps.

- Breakdown assistance with embarrassing mistakes
- Adversity in the restaurant
- Zipper and Co.
- Body odor, how do I say it
- and other facts

Business rules of conduct at receptions and at table - tone and tact at table and festive meals

- In the restaurant
- Table and seating arrangement.
- Take a seat
- What to do with the napkin
- Menu, what can it cost?
- The classical menu
- Wine and spirits
- Which glass for what
- Place setting, cutlery & Co.
- How do you eat something?
- Table manners and food culture - from aperitif to finger food.
- Contemporary handling of food and drinks.
- Proper behavior at the table
- Exemplary behavior at the buffet.
- Dealing with the service staff
- Bill and tip.
- Payment.
- Guest and host role on official occasions.
- Suitable talks at the table.

Diplomatic protocol:

Definitions, aims and application

Important elements of diplomatic protocol:

- a) Ceremony
- b) Etiquette
- c) Titles
- d) Correspondence
- e) Savoir-vivre
- f) Wardrobe
- g) Dining

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ДПК-2	Владение современными методами диагностики, анализа и решения социально-экономических проблем, а также методами принятия решений и их реализации на практике	ДПК-2.2	Способность применять современные методики и технологии разработки, реализации и оценки политических и административных решений, программ, планов и проектов развития

4.3.2 Типовые оценочные средства

Exam:

Situational modeling:

At the end of the course, students will participate in a simulation exercise, during which they will evaluate their knowledge of business etiquette.

The simulation is carried out in pairs, each pair is given a certain set of facts. The structure of the tasks are similar to those considered in the classroom, but the set of topics and problems may differ. Participants will be given 30 minutes to prepare, after which they will play the proposed situation for about 15 minutes. The task of reaching a definite agreement within the specified time is not set; however, if possible, the negotiators should still try to do this for a long time without lingering on the discussion of certain details. At the end of the exercise, participants will be given the opportunity to comment on their work and indicate the factors that they think the examiners should take into account in their assessment.

Шкала оценивания.

Показатель оценивания	Критерий оценивания
Обучающийся умеет применять современные методики и технологии разработки, реализации и оценки политических и административных решений, программ, планов и проектов развития.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не умеет 2. В целом успешно, но не систематически осуществляемые умения 3. В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения 4. В целом успешные, но содержащие отдельные пробелы умения 5. Сформированное умение

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, «удовлетворительно»	<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, «неудовлетворительно»	<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	<ul style="list-style-type: none"> - 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.