

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

**Институт управления
Факультет «Менеджмента и инноватики»
Центра корпоративного и бизнес-образования**

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института управления
 М.В. Хайруллина
«08» октября 2025 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

МЕНЕДЖЕР ПО ЭТИКЕТУ И ПРОТОКОЛУ

Москва, 2025

Выписка из протокола № 9
очередного заочного заседания Ученого совета Института управления
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Российская академия народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации»
от 09 октября 2025 года

По пункту 5 повестки дня

Представлены материалы:

Служебная записка директора программы центра корпоративного и бизнес-образования факультета менеджмента и инноватики Института управления Поерова А.С. об утверждении дополнительной профессиональной программы Центра корпоративного и бизнес-образования факультета менеджмента и инноватики Института управления: «Менеджер по этикету и протоколу».

Дополнительная профессиональная программа:

- дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Менеджер по этикету и протоколу».

Указанная программа прошла проверку и согласование специалистами учебно-методического направления Института управления.

Итоги голосования: «ЗА» 16, «ПРОТИВ» 0, «ВОЗДЕРЖАЛОСЬ» 0.

Решение заседания:

Утвердить дополнительную профессиональную программу Центра корпоративного и бизнес-образования факультета менеджмента и инноватики Института управления:

- дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Менеджер по этикету и протоколу».

Председатель Ученого совета
директор Института управления



М.В. Хайруллина

ВНЕШНЯЯ РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Менеджер по этикету и протоколу»

Категория слушателей программы. Специалисты по этикету и протоколу, руководители компаний, руководители малых организаций и предприятий, чиновники и госслужащие, руководители подразделений, предприниматели, сотрудники протокольных служб, сотрудники ресторанов, лица, желающие работать в сфере этикета и протокола, педагоги образовательных организаций среднего основного и профессионального образования.

Актуальность программы обусловлена тем, что человеку приходится бывать в разных ситуациях, встречаться с различными людьми. Чтобы всегда и везде выглядеть достойно и чувствовать себя уверенно, нужно с детства усвоить нормы поведения в обществе. Правила этикета – это не только форма внешнего поведения. Они также определяются моральными нормами человека. Данная программа направлена на то, чтобы показать слушателям, что этикет – это инструмент для создания стойких привычек поступать так, как требует этика – уважительно, доброжелательно, тактично, деликатно.

Цель программы: совершенствование профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации для стратегического и тактического планирования собственных проектов; организации протокольных мероприятий; управления образовательными проектами по этикету.

Основное направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Особенности программы: Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации нацелена на приобретение теоретических знаний об основных общепринятых положениях делового этикета и протокола, их исторического значения в жизни общества; формирование практических умений и навыков, позволяющих реализовать этикетные правила в различных деловых ситуациях, необходимых для эффективного осуществления международных контактов, для проведения официальных и деловых мероприятий; повышение общей протоколно-этикетной культуры. Особую ценность программы повышения квалификации представляет ее обеспеченность высококвалифицированным преподавательским составом.

Срок реализации программы: Общая трудоемкость программы 96 академических часа, в том числе 32 академических часа контактной работы, 60 академических часов выделено на самостоятельную работу слушателей и 4 академических часа – на итоговую аттестацию в форме зачета. Продолжительность обучения – 60 дней.

Заключение: Рецензируемая программа повышения квалификации «Менеджер по этикету и протоколу» полностью соответствует требованиям, предъявляемым к программам подобного рода, и может быть рекомендована к реализации.

Рецензент



Каргина Л.А. д.э.н.,
профессор кафедры «Экономической
информатики»,
Федеральное государственное бюджетное
учреждение
высшего образования «Московский
государственный
университет путей сообщения Императора
Николая II»

ВНУТРЕННЯЯ РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Менеджер по этикету и протоколу»

Категория слушателей программы. Специалисты по этикету и протоколу, руководители компаний, руководители малых организаций и предприятий, чиновники и госслужащие, руководители подразделений, предприниматели, сотрудники протокольных служб, сотрудники ресторанов, лица, желающие работать в сфере этикета и протокола, педагоги образовательных организаций среднего основного и профессионального образования.

Актуальность программы обусловлена тем, что знание протокола и этикета является необходимой и неотъемлемой частью любого профессионального бизнеса. Повышение эффективности деловых отношений – главная цель программы. Данная программа позволяет сформировать компетенцию в области освоении основ дипломатического протокола и этикета.

Цель программы: приобретение теоретических знаний об основных общепринятых положениях делового этикета и протокола, их исторического значения в жизни общества; формирование практических умений и навыков, позволяющих реализовать этикетные правила в различных деловых ситуациях, необходимых для эффективного осуществления международных контактов, для проведения официальных и деловых мероприятий; повышение общей протоколно-этикетной культуры.

Основное направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Особенности программы: Выпускники программы получают развернутый набор теоретических знаний и практических навыков, которые позволят им реализовать следующие виды профессиональной деятельности: стратегическое и тактическое планирование собственных проектов по этикету и протоколу; организация протокольных мероприятий; управление образовательными проектами по этикету. Особую ценность программы повышения квалификации представляет ее обеспеченность высококвалифицированным преподавательским составом.

Срок реализации программы: Общая трудоемкость программы 96 академических часа, в том числе 32 академических часа контактной работы, 60 академических часов выделено на самостоятельную работу слушателей и 4 академических часа – на итоговую аттестацию в форме зачета. Продолжительность обучения – 60 дней.

Заключение: Рецензируемая программа повышения квалификации «Менеджер по этикету и протоколу» полностью соответствует требованиям, предъявляемым к программам подобного рода, и может быть рекомендована к реализации.

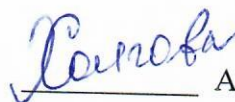
Рецензент



(подпись)

Коробейникова С.В.
к.э.н., доцент, профессор
кафедры корпоративного
управления РАНХиГС

Разработчик
Президент Национальной ассоциации
по деловой этике, этикету и протоколу


А.В. Холгова

Руководитель программы
Директор программы
Executive MBA «Управление бизнесом
для руководителей» ИУ РАНХиГС


А.С. Поеров

Руководитель структурного подразделения

Зам. декана факультета «Менеджмента и
инноватики»


С.С. Харитонов

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института управления РАНХиГС «09» октября 2025 г., протокол № 9.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Общая характеристика программы	4
1.1. Цель и задачи реализации программы.....	4
1.2. Нормативная правовая база	4
1.3. Планируемые результаты обучения	5
1.4. Категория слушателей	14
1.5. Формы обучения и сроки освоения	14
1.6. Период обучения и режим занятий	14
1.7. Документ о квалификации	14
2. Содержание программы	14
2.1. Календарный учебный график	14
2.2. Учебный план	15
2.3. Содержание программы по темам.....	16
3. Организационно-педагогические условия обеспечения программы	18
3.1. Кадровое обеспечение	18
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы.....	21
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	21
4. Оценка качества освоения программы	24

Приложение № 1. Рецензии (внутренняя и внешняя)

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации программы

Целью дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Менеджер по этикету и протоколу» является совершенствование профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Программа реализуется для корпоративного заказчика ИП «Холгова Альбина Вячеславовна».

Выпускники программы получают развёрнутый набор теоретических и практических знаний и навыков, которые позволят им реализовать следующие виды профессиональной деятельности:

- стратегическое и тактическое планирование собственных проектов;
- организация протокольных мероприятий;
- управление образовательными проектами по этикету.

1.2. Нормативная правовая база

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации разрабатывалась на основании следующих нормативных документов:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
4. Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 24 марта 2025 г. № 266 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».
5. Постановление Правительства РФ № 1678 от 11.10.2023 г. "Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ.
6. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры) (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 августа 2020 г. № 952).
7. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» (уровень магистратуры) (Приказ Минобрнауки России 12.08.2020 № 958).
8. Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года № 333н, код 07.002).
9. Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)» (утв. приказом Минтруда России от 15.12.2014 г. № 1041н, код 07.001).
10. Профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 109н "Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом» (зарегистрировано в Минюсте России 8 апреля 2022 г. № 68136, код 07.003).
11. Общероссийский классификатор занятий (ОКЗ) ОК 010-2014 (МСКЗ - 08) (введен с 01.07.2015 приказом Росстандарта от 12.12.2014 № 2020-ст).
12. Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов (утв. Минобрнауки России 22.01.2015 № дл- 1/05вн).

13. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (ОКВЭД2) ОК 029-2014 (Приказ Росстандарта от 10.11.2015 № 1745-ст).
14. Приказ РАНХиГС от 22 сентября 2017 года №01-6230 «Об утверждении Положения о применении в Академии электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ».
15. Приказ РАНХиГС «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию» №02-461 от 19 апреля 2019 года.
16. Приказ РАНХиГС от 13.08.2021 г. № 02-835 «Об утверждении Порядка разработки в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».
17. Приказ РАНХиГС «О внесении изменений в Порядок разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ» №02-1228 от «30» июня 2023 г.
18. Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, Раздел Общеотраслевые квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях (Постановление Минтруда РФ от 21.08.1998 г. № 37).

1.3. Планируемые результаты обучения

Результаты освоения программы определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности. Данные компетенции, приобретённые на предыдущих этапах обучения или опыта работы, подлежат совершенствованию в рамках программы повышения квалификации.

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Профессионально-специализированные и обще-профессиональные компетенции / трудовые функции (формируются)	Знания	Умения	Практический опыт
организационно-управленческая	ОПК-1. Способен применять при решении профессиональных задач знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической, психологической теорий и права, обобщать и критически оценивать существующие передовые практики и результаты научных исследований по управлению персоналом в смежных областях ¹	Экономической, организационной, управленческой, социологической, психологической теорий и права Теории управления персоналом и его мотивации Стилей управления Методов анализа выполнения планов и задач, определения их экономической эффективности Форм и методов оценки персонала и результатов их труда	Составить список профессиональных задач на основе знаний на продвинутом уровне в области экономической, организационной, управленческой, социологической, психологической теорий и права Видеть назревающие конфликты и предотвращать их; Управлять уже разгоревшимся конфликтом таким образом, чтобы максимально быстро вернуть его в статус эффективной, конструктивной и доброжелательной коммуникации; Понимать структуру группового процесса и управлять ею	Осуществления поиска и предложение вариантов управления персоналом на основе знаний в смежных областях с учетом специфики функционирования конкретной организации Выявления, обобщения и критической оценки существующих передовых практик и результатов научных исследований по управлению персоналом и в смежных областях
организационно-управленческая	ОПК-3 Способен разрабатывать и	Стратегий, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и их социальной и	Разработать стратегию, политику и технологии управления персоналом организации в динамичной среде и	Управления процессом реализации стратегии, политики и технологий управления персоналом организации в

¹ Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата) (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 августа 2020 г. № 958).

	обеспечивать реализацию стратегии, политик и технологий управления персоналом в динамичной среде и оценивать их социальную и экономическую эффективность ¹	экономической эффективности Принципов и методов разработки и обеспечения реализации стратегии, политики и технологий управления персоналом организации в динамичной среде	определить их социальную и экономическую эффективность Выявлять, обобщать и критически оценивать существующие передовые практики и результаты научных исследований по управлению персоналом и в смежных областях	динамичной среде и осуществлять оценку их социальной и экономической эффективности
организационно-управленческая	ОПК-4. Способен проектировать организационные изменения, руководить проектной и процессной деятельностью и подразделением организации	Специфику коммуникационных предпочтений коллег и бизнес- окружения; Виды управленческих коммуникаций; Систему коммуникации с коллегами, подчиненными и руководителями компании, а также с клиентами и партнерами Скрытых источников мотивации коллег и управления рабочим процессом так, чтобы использовать эту дополнительную мотивацию в целях достижения большей эффективности работы	Составить список организационных изменений с учетом сложившейся ситуации в конкретной организации Разработать модель организационных изменений с учетом сложившейся ситуации в конкретной организации Сопровождать проведение непопулярных и вызывающих протест управленческих решений такими коммуникациями, которые обеспечат минимизацию конфликтов	Организации проектирования организационных изменений, руководства проектной, процессной деятельностью и подразделением организации Выбора стиля управления в соответствии с ожиданиями своих коллег и бизнес- окружения Превращения коммуникации в эффективный бизнес-инструмент, который способствует увеличению эффективности деятельности компании.
Стратегическое управление персоналом	ПСК-1 Реализация системы стратегического управления персоналом ²	Методов управления развитием и эффективностью организации, методов анализа выполнения планов и программ, определения их экономической эффективности Организации управления развитием организации Теории управления организацией, политикой и стратегией управления персоналом Методов анализа выполнения планов и задач, определения их экономической эффективности Методов оценки,	Производить анализ деятельности по управлению персоналом, разрабатывать показатели эффективности работы для реализации стратегических целей Формировать планы и мероприятия по организации и мероприятий по управлению персоналом Определять зоны ответственности работников и подразделений, ставить задачи руководителям подразделений	Планирования деятельности и разработки мероприятий по управлению персоналом для реализации стратегических целей организации Внедрения политик, планов, программ, процедур и технологий по управлению персоналом Построения организационной структуры с учетом плановой потребности в

¹ Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом (уровень магистратуры) (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 августа 2020 г. № 958).

² профессиональный стандарт «Специалист по управлению персоналом» (утв. приказом Минтруда России от 09.03.2022 № 109н, код 07.003, ТФ Н/02.7).

		результатов и эффективности труда Методов внедрения системы управления персоналом Основ работы по профориентации Методика планирования и прогнозирования потребности в персонале Целей, стратегии развития и бизнес- плана организации	и обеспечивать ресурсы для их исполнения Контролировать и корректировать исполнение поручений и задач Управлять эффективностью и вовлеченностью персонала, дисциплиной труда Проводить аудит и контроллинг в области управления персоналом	персонале и взаимодействия структурных подразделений организации Внедрения и поддержания корпоративной культуры и социальной политики, систем мотивации, эффективности, оценки и развития персонала Постановки задач руководителем структурных подразделений, определение материально-технических ресурсов для их выполнения Анализа отчетности по управлению персоналом и выявление ресурсов по улучшению деятельности организации
Организационное обеспечение деятельности организации	ПСК-2 Организация работы с посетителями организации ¹	Правила организации приема посетителей Правила делового общения Структура организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами Правила организации приемов в офисе Правила сервировки тайного (кофейного) стола Правила приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним Этика делового общения Правила речевого этикета Требования охраны труда Правила защиты конфиденциальной служебной информации	Общаться с посетителями Использовать установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации Вести учетные формы, использовать их для работы Создавать положительный имидж организации Принимать меры по разрешению конфликтных ситуаций Обеспечивать конфиденциальность информации	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками Ведение журнала записи посетителей Улет посетителей и оформление пропусков Содействие оперативному рассмотрению просьб и предложений посетителей Прием и передача документов посетителям руководству и сотрудникам организации Организация и бронирование переговорных комнат Сервировка тайного (кофейного) стола в офисе Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)

¹ Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года N 333н, код 7.002, Тф А/02.3)

Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации	ПСК-3 Формирование информационного взаимодействия с руководителем с организациями ¹	Внутренней и внешней политики организации Принципов представительства в государственных органах, органах местного самоуправления, сторонних организациях и порядок взаимодействия с ними Принципов и методов администрирования Особенностей формирования внешних и внутренних информационных потоков Структуры организации и порядок взаимодействия подразделений и служб Правил формирования и использования баз данных Современных научных методов и технических средств, способствующих сбору, обработке, сохранению и передаче информации Правил защиты конфиденциальной служебной информации Современных информационных технологий	Анализировать и отбирать источники информации в соответствии с критериями полноты, достоверности, своевременности предоставления информации Собирать, обрабатывать и анализировать информацию в соответствии с заданными требованиями Передавать информацию в систематизированном виде Обрабатывать и структурировать информацию, образуя информационные ресурсы Производить поиск информации в существующих базах данных, вести информационно-справочную работу на основе различных комбинаций поисковых признаков Обеспечивать информационную безопасность организации Работать с компьютером, использовать офисный пакет (текстовый редактор, таблицы)	Отбора источников информации в соответствии с заданными критериями Обработки и интерпретации информации для подготовки проектов решений Подготовки запросов по поручению руководителя на получение документов и информации в органах государственной власти и управления, общественных организациях и получение соответствующих информации и документов Информирования руководителя о результатах рассмотрения запросов и обращений. Организации решения вопросов, не требующих непосредственного участия руководителя Подготовки материалов для участия руководителя в работе различных структур в составе государственных и муниципальных органов, общественных организаций Подготовки документов для заключения соглашений о сотрудничестве с деловыми партнерами Информирования деловых партнеров и заинтересованных организаций о решениях руководителя в ходе выполнения соглашений
	ПСК-4 Организация	Нормативных правовых актов,	Составлять план поездки руководителя	Организации и планирования деловых

¹ Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года N 333н, код 7.002, ТФ A/02.3)

	деловых контактов и протокольных мероприятий ¹	нормативно-методических документов, государственных стандартов в сфере деятельности организации Структуры организации, руководящий состав организации и подразделений, направления деятельности организации и компетенции структурных подразделений и должностных лиц Психологии делового общения, основ конфликтологии Правил проведения деловых переговоров и протокольных мероприятий Этикета и основ международного протокола Правил составления и оформления документов Правил защиты конфиденциальной служебной информации	Оформлять документы необходимые для деловой поездки, командировки руководителя Составлять и оформлять протоколы совещаний, заседаний и других конвергентных мероприятий, готовить список участников, повестку дня, явочные листы и проекты итоговых документов Составлять пресс-релизы Вести переговоры с партнерами Работать в режиме многозадачности Работать с большим объемом информации Создавать и поддерживать положительный имидж организации и руководителя Использовать вычислительную технику и информационно-коммуникационные технологии для более экономичной и рациональной организации информационных процессов, повышения их гибкости и динамичности Обеспечивать информационную безопасность организации	контактов, встреч и поездок руководителя Организации заседаний, совещаний и мероприятий, проводимых руководителем Подготовки материалов для совещаний, ведение и оформление протоколов Подготовки презентаций по указанию руководителя Подготовки и проведения пресс-конференции руководителя Встречи участников переговоров, обеспечения их информационными материалами, ведение записей переговоров
Ведение процедуры медиации в специализированной сфере	ПСК-5 Подготовка к процедуре медиации в специализированной сфере ²	Принципов медиации Последовательности процедуры медиации Техники работы медиатора в специализированной сфере, инструменты вмешательства знания	Налаживать взаимодействие с каждой из сторон и участниками процедуры медиации Налаживать взаимодействие между сторонами и участниками процедуры медиации Анализировать информацию,	Разъяснения сторонам конфликта сути процедуры медиации Выявления ожиданий сторон в отношении процедуры медиации Формирования и согласования правил проведения конкретной процедуры медиации

¹ Профессиональный стандарт «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15 июня 2020 года N 333н, код 7.002, ТФ А/02.3)

² Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)» (утв. приказом Минтруда России от 15.12.2014 г. N 1041н, код 07.001, ТФ В/01.7)

	Кодекса профессиональной этики медиатора Законодательства Российской Федерации о медиации Основ гражданского, семейного, трудового права Предметные знания в специализированной сфере Основ патологической коррекции установок и восприятия Основ социальной психиатрии Видов эмоционального реагирования Основ гуманистической психологии Основ когнитивной психологии	переформулировать высказывания, разъяснить высказывания Обобщать и резюмировать высказывания Содействовать сторонам в анализе выгод, издержек, последствий. Распознавать и корректировать эмоциональное состояние участников процедуры медиации Структурировать цели участников процедуры медиации Организовывать процесс взаимодействия участников процедуры медиации	Формирования и согласования временного регламента проведения конкретной процедуры медиации
ПСК-6 Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации в специализированной сфере¹	Принципов медиации Последовательности процедуры медиации Техники работы медиатора в специализированной сфере Основ гражданского, семейного, трудового права Законодательства Российской Федерации о медиации Основ теории переговоров Основ формальной логики Кодекса профессиональной этики медиатора Основ гуманистической психологии Основ социальной психологии Основ когнитивной психологии Основ психологической коррекции установок и восприятия Видов эмоционального реагирования Основных приемов и средств визуализации Основ теории переговоров Способов поиска совместных решений	Анализировать информацию, переформулировать высказывания, разъяснять высказывание Обобщать и резюмировать высказывания Анализировать выгоды, издержки, последствия и возможности событий/состояний Распознавать и корректировать эмоциональное состояние участников процедуры медиации Структурировать цели участников процедуры медиации Организовывать процесс взаимодействия участников процедуры медиации Сохранять нейтральность, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора Выделять существенное в высказываниях Анализировать эмоциональные	Выявления вопросов, возникших в связи со спором и требующих обсуждения в ходе процедуры медиации Формирования повестки обсуждения в вопросах, требующих рассмотрения в ходе процедуры медиации Проведения обсуждения вопросов повестки с целью обеспечения понимания сторонами процедуры медиации своих интересов и интересов другой стороны Выявления истинных потребностей сторон, в том числе относительно результата процедуры медиации Проведения выработки вариантов разрешения спора по итогам обсуждения вопросов повестки Организации тестирования на структурировании и отбора вариантов решения спора, составляющих основу проекта

¹ Профессиональный стандарт «Специалист в области медиации (медиатор)» (утв. приказом Минтруда России от 15.12.2014 г. N 1041н; код 07.001, ТФ В/02.7)

			реакции	медиативного соглашения Обсуждения со сторонами процедуры медиации исполнимости и жизнеспособности медиативного соглашения Согласования со сторонами процедуры медиации алгоритма выполнения медиативного соглашения Согласования действий сторон процедуры медиации в случае невыполнения ими или одной из них медиативного соглашения (полностью или в части) Составления и обеспечения подписания итогового медиативного соглашения Выявления отношения сторон к ходу и результатам процедуры медиации
Универсальные компетенции (УК) совершенствуются				
Код и наименование компетенции	Знания	Умения	Практический опыт	
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия ¹	Основ теории переговоров Основ формальной логики Видов современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия Современных средств информационно-коммуникационных технологий; Языковой материал, необходимый и достаточный для общения в различных сферах деятельности	Поддерживать баланс времени, сил, власти в процессе высказывания сторон и отстаивания ими своих точек зрения Выделять значимую информацию из прагматических текстов справочно-информационного и рекламного характера Вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета, используя различные стратегии; выстраивать монолог; Поддерживать контакты при помощи электронной почты.	Организация приема деловых партнеров в офисе Организация обслуживания руководителя и его деловых партнеров в офисе Правила составления и оформления информационно-справочных, управленческих документов Правила создания и ведения баз данных служебных документов в организации Системы электронного документооборота Правила и сроки	

¹ Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры) (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 августа 2020 г. № 952).

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия¹	Правила установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений Правила делового общения, делового этикета. Этикет и основы международного протокола. Правила проведения деловых переговоров. Правила защиты конфиденциальной служебной информации. Основы кросскультурного менеджмента Разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия Особенностей социальной организации общества, специфики менталитета, аксиосферы и мировоззрения культур России, Запада и Востока.		отправки исходящих документов Правила проведения деловых переговоров Требования охраны труда Применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия Практическими навыками использования современных коммуникативных технологий
		Анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия Применять формальную логику Применять технологии совместного решения Организовывать поиск совместных решений Содействовать критическому конструктивному анализу Содействовать формулированию решений в процессе межкультурного взаимодействия	Обеспечения оптимального уровня конкретизации решений Поддерживать баланс времени, сил, власти между сторонами в процессе межкультурного взаимодействия Работать со средствами визуализации информации Определения задач, содержания, форм, средств и технологич коммуникации и межкультурных контактов

¹ Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (уровень магистратуры) (утв. Приказом Министерства образования и науки РФ от 12 августа 2020 г. № 952)

1.4. Категория слушателей

Для обучения на программе принимаются лица, имеющие высшее образование — бакалавриат, специалитет, магистратура.

Программа предназначена для следующих специалистов:

- Специалисты по этикету и протоколу
- Руководители компаний
- Руководители малых организаций и предприятий
- Чиновники и госслужащие
- Руководители подразделений
- Предприниматели
- Сотрудники протокольных служб
- Сотрудники ресторанов
- Лица, желающие работать в сфере этикета и протокола
- Педагоги среднеобразовательных учреждений.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения — очная. Занятия проводятся в контактной форме со слушателями. Общая трудоемкость программы 96 академических часа, в том числе 48 академических часа контактной работы, 44 академических часов выделено на самостоятельную работу слушателей и 4 академических часа — на итоговую аттестацию в форме зачета.

1.6. Период обучения и режим занятий

Продолжительность обучения — 2 месяц (60 дней).

Режим занятий: пятница, суббота, воскресенье с 10.40 — 17.40.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2

Календарный учебный график	
Период обучения: 2 месяца	
1 месяц	2 месяц
УЗ, ТКУ, СР	УЗ, ТКУ, СР, ИА

Календарный учебный график содержит следующие условные обозначения:

УЗ — учебные занятия;

ТКУ — текущий контроль успеваемости;

СР — самостоятельная работа;

ИА — итоговая аттестация.

2.2. Учебный план

Таблица 3

Наименование дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость, час				Контактная работа, час.				Самостоятельная работа, час				С применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.					Текущий контроль успеваемости и/или промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Код компетенции
	Всего				В том числе				Самостоятельная работа, час				В том числе							
Всего				Лекции / в интерактивной форме				Лабораторные занятия (практикум) / в интерактивной форме				Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме				Контактная самостоятельная работа, час				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
1. История этикета	8	2	2	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	УК-5			
2. Общегражданский этикет	9	7	2	-	5	-	2	-	-	-	-	-	-	О, К	-	-	ПСК-4			
3. Бизнес-этикет и этика	12	8	2	-	6	-	4	-	-	-	-	-	-	О, К	-	-	ПСК-1			
4. Протокол	12	8	2	-	6	-	4	-	-	-	-	-	-	О, К	-	-	ОПК-3			
5. Дресс-коды	10	4	2	-	2	-	6	-	-	-	-	-	-	О	-	-	ПСК-4			
6. Коммуникации	10	8	2	-	6	-	2	-	-	-	-	-	-	О, К	-	-	ОПК-4			
7. Цифровой этикет	10	4	2	-	2	-	6	-	-	-	-	-	-	О, К	-	-	ПСК-2			
8. Навыки специалиста по этикету	12	4	2	-	2	-	8	-	-	-	-	-	-	О	-	-	УК-4			
9. Ораторское мастерство	9	3	2	-	1	-	6	-	-	-	-	-	-	О, К	-	-	ПСК-5			
Итого:	92	48	18	-	30	-	44	-	-	-	-	-	-	О	-	-	ПСК-6			
Итоговая аттестация	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	О, К	-	-	ОПК-1			
Всего:	96	48	18	-	30	-	44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ПСК-1			
														-	-	-	УК-4			
														-	-	-				
														-	-	3(Т)				
														-	-	4				

1

¹¹ О – опрос, Т – тестирование, К – кейс 3 – зачет в форме итогового тестирования, (Т) – традиционная форма проведения

2.3. Содержание программы по темам

Таблица 4

Номер темы и ее наименование	Содержание темы
1. История этикета	• история фарфора • антикварное дело • аукционное дело • история балета • основы классической музыки и поведения на концертах • драгоценные камни • основы живописи
2. Общегражданский этикет	• Светский этикет • Столовый этикет • Сервировка • Виды приборов • Рассадка • Виды приёмов • Искусство принимать гостей • Искусство быть гостем • Этикет подарков • Этикет цветов • Этикет с детьми и для детей • Поведение в ресторане • Этикет в пандемию
Бизнес-этикет и этика	• Ранги • Ошибки в деловом этикете • Этикет переговоров • Рассадка на переговорах • Этикет совещаний • Встреча делегаций • Бизнес-портрет • Запрещённые и уместные подарки в бизнесе • Этикет фуршета • Этикет форумов и конференций • Поведение на собеседовании • Поведение в своём кабинете • Поведение в чужом кабинете • Телефонный этикет • Поведение в мессенджерах • Этикет групповых чатов • Ложное джентльменство

4. Протокол	• Современные протокольные нормы мероприятий • Организация официальных мероприятий • Международный протокол • Организация визитов руководителя • Деловая переписка • Нормы лингвистов • Конфликтные ситуации • Работа со СМИ • Работа службы безопасности на протокольных мероприятиях • Работа с первыми лицами • Национальные особенности этикета
5. Дресс-коды	• Все виды деловых дресс-кодов • Все виды светских дресс-кодов • Параметры элегантно выглядящего человека • Аксессуары • Неуместная одежда • Украшения • Прически
6. Коммуникация	• Искусство общения и Small Talk • Ошибки коммуникации • Коммуникация со статусными людьми • Невербальное поведение и элегантный язык тела • Мимика и грамотная улыбка
7. Цифровой этикет	• Электронная почта • Социальные сети • Мессенджеры
8. Навыки специалиста по этикету	• Внешний вид тренера по этикету • Анализ имиджа учащихся и персональные рекомендации • Ошибки тренера по этикету • Подготовка к тренингу, мастер-классу • Методы избавления от страха выступления • Ведение соцсетей • Разработка своей онлайн-школы • Способы продвижения своих уроков • Ведение онлайн-уроков • Основы публичных выступлений • Работа с голосом • Подготовка современных презентаций • Методы работы со сложными участниками • Мастерство спикера и умение давать интервью

9. Ораторское искусство	• Способы борьбы с волнением и страхом публичных выступлений • Подготовка артикуляционного аппарата • Настройка голоса • Подготовка современных презентаций • Управление сложными участниками • Техника ответов на сложные вопросы
-------------------------	---

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается профессорско-преподавательским составом РАНХиГС, а также высококвалифицированными специалистами из числа руководителей и ведущих специалистов государственных органов, учреждений и иных организаций.

Сведения о профессорско-преподавательском составе представлены в табл.5

Таблица 5

Сведения о профессорско-преподавательском составе

Ф.И.О. преподавателя	Специальность, присвоенная квалификация по диплому	Дополнительная/ые квалификация/и	Место работы, должность, основное / дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности / по дополнительной квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины / темы (модуля), практики / стажировки (при наличии) и данной программы
						всего	в том числе по преподаваемой дисциплине	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Холгова Альбина Вячеславовна	Московский Государственный Открытый Университет Год окончания: 2003 Менеджмент	Школа Мари де Тилли, Париж, Франция, 2013 г. Светский и общегосударственный этикет Дресс-коды Школа Елены Марти, Рига, Латвия, 2013 г. Курс по подготовке преподавателей по этикету Школа Уильяма Хэнсона, Лондон, Великобритания, 2015 г. Светской этикет и дресс-коды	Почасовая оплата труда Президент Национальной ассоциации экспертов по деловой этике, этикету и протоколу НАДЭП. Сертифицированный специалист по этикету, протоколу и дресс-коду. Автор тренингов по деловому этикету и публичным выступлениям.	-	26	11	11	Тема 2. Общегосударственный этикет Тема 3. Бизнес-этикет и этика Тема 4. Протокол Тема 5. Дресс-коды Тема 7. Цифровой этикет Тема 8. Навыки специалиста по этикету
Майнище Виолетта Александровна	Российский институт театрального искусства — ГИТИС Год окончания: 1973г. Театровед		Почасовая оплата труда Балетный критик Автор работ по проблемам совр. зарубежного и рус. балетного т-ра, портретов хореографов и танцовщиков		38	30	30	Тема 1. История этикета

Поеров Алексей Сергеевич	Московская Академия предпринимательства при Правительстве г. Москвы 2006г.	ДПП ПК «Использование СДО в образовательном процессе с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ)» РАНХиГС, март 2020 г., 16 ч	Штатный преподаватель Доцент кафедры Международной коммерции и логистики факультета маркетинга ИУ РАНХиГС		19	13	13	Тема 6. Коммуникация Тема 9. Ораторское искусство
--------------------------------	--	--	---	--	----	----	----	--

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Для проведения занятий, текущего контроля знаний слушателей и итоговой аттестации по программе повышения квалификации необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы.

Программные, технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей:

- LCD — проектор;
- ноутбук (персональный компьютер);
- экран;
- флипчарт;
- фломастеры.

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Примерные задания для проведения практических занятий

КЕЙС 1. «МЫ В ГОСТИ, ГОСТИ - К НАМ»

Предлагаем некоторые типичные ситуации, в которые часто попадаем мы все. Как вы будете себя вести в них?

— Вы приглашены в гости. Что вы подарите:

а) любимой девушке; б) ее родителям; в) своему другу; д) просто знакомому человеку

(мужчине, женщине, ребенку)?

— Какие цветы кому положено дарить?

— Вы в гостях:

а) кто первый садится за стол и встает — гости или хозяева?

б) за кем Вы будете «ухаживать» — за соседкой слева или справа?

КЕЙС 2. Проведите игру «Чаепитие с комментариями». Ею можно завершить изучение этикета. Накройте столы к чаю (пусть все будет «по-настоящему», в меру ваших возможностей), под каждый прибор положите вопросы-сюрпризы, касающиеся правил поведения за столом. Комментируйте ответы и свое поведение.

— Вы пригласили в кафе девушку. Последовательно расскажите о Ваших действиях. Сыграйте сценку «В кафе».

КЕЙС 3. «Приятно ли с вами общаться?»

1. Любите ли вы больше слушать, чем говорить?
2. Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
3. Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
4. Любите ли вы давать советы?
5. Если тема разговора вам неинтересна, станете ли показывать это собеседнику?
6. Раздражаетесь ли, когда вас не слушают?
7. У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
8. Если тема разговора вам незнакома, станете ли ее развивать?
9. Вы любите быть в центре внимания?
10. Есть ли хотя бы три предмета, по которым вы обладаете достаточно прочными знаниями?
11. Вы хороший оратор?

Вопросы для самостоятельной подготовки слушателей

1. Главные принципы делового этикета.
2. Дресс-код как индикация «свой - чужой».
3. Этикет переговоров.
4. Встреча делегаций в аэропорту.
5. Этикет персонального водителя.
6. Грубые ошибки колористика.
7. Ошибки современных специалистов по этикету.
8. Способы продвижения специалиста по этикету.
9. Шаги по созданию школы этикета.
10. Коммуникация с обслуживающим персоналом.
11. История и этикет чаевых.
12. Этика преподавателя по этикету.
13. Этикет и цифровой этикет. Определения и понятия.
14. История цифрового этикета.
15. Источники знания о цифровом этикете.
16. Основные принципы цифрового этикета.
17. Различия цифрового этикета в разных культурах и средах.
18. Различия цифрового этикета разных поколений.
19. Различия цифрового этикета на разных платформах.
20. Правила общения в социальных сетях.
21. Социальные сети как основной инструмент формирования цифровой репутации.
22. Ограничения на публикации в социальных сетях.
23. Стратегии ведения социальных сетей.
24. Правила общения в мессенджерах.
25. Какие способы убеждения знаете? Приведите пример.
26. Приведите пример рассказа о недавно прочитанной вами книге, телепередаче, интересной встрече и т.д.
27. Что способствует установлению контакта со слушателями?
28. Какие компоненты выступления стимулируют внимание слушателей?
29. От чего зависит выбор конкретного приема мобилизации внимания?
30. Что дает самоанализ выступления?
31. Какие коммуникационные эффекты вы знаете?
32. Как составить текст речи политического характера?
33. Что необходимо учитывать при составлении текста речи для выступления руководителя на совещании перед деловыми партнерами.
34. Как составить текст речи для выступления руководителя на совещании перед подчиненными.

Основная литература:

1. Холгова А. Деловой этикет М., Международные отношения, 2025. — 140 с.
2. Холгова А. Светский этикет М., Международные отношения, 2022. — 136 с.
3. Браун, Дэвид Как наладить деловые отношения со сложными людьми. Эксперты делятся секретами! / Дэвид Браун. - М.: София, 2022. - 128 с.
4. «1000 правил сервировки и столового этикета. Безупречные рекомендации лучшего английского дворецкого», Артур Инч, 2008, Москва (переиздано, не могу найти, в каком году в Великобритании..), 160 стр.
5. Жернакова М. Б., Румянцева И. А. Деловые коммуникации. М.: Юрайт. 2024. 320 с.

6. Коноваленко М. Ю. Психология делового общения. М.: Юрайт. 2023. 159 с.
7. Культура речи и деловое общение / под ред. В. В. Химики, Л. Б. Волковой. М.: Юрайт. 2024. 309 с.
8. Мальханова И. А. Деловое общение. Уроки речевика-имиджмейкера. М.: Проспект. 2023. 176 с.
9. Митрошенков О. А. Деловое общение: эффективные переговоры. М.: Юрайт. 2024. 316 с.
10. «Дипломатический протокол в России», Борунков А.Ф., 2019, Москва, 264 стр.
11. «Дипломатический церемониал и протокол», Вуд Дж., Серре Ж., 2019, Москва, 480 стр.
12. «Руководство по дипломатической практике», Сатоу Э., 2018, Москва
13. «История российского протокола», Лядов П.Ф., 2018, Москва, 352 стр.
14. «Стать лучшей версией себя», газета «Известия», статья Холговой А.В. <https://iz.ru/news/641257>
15. «По одежке встречали и будут встречать», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/644163>
16. «Разгневай босса — протяни ему руку», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/652143>
17. «Длинный галстук президента США», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/659368>
18. «Этика телефонного общения», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/661992>
19. «Его величество Этикет...», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/668226>
20. «Этика телефонного общения - 2», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/717608>
21. Рюттингер, Рольф Культура предпринимательства / Рольф Рюттингер. - М.: Эком, 2023. - 240 с.
22. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Я. Соловьев. - М.: Осъ89, 2022. - 320 с.
23. Титов, Дмитрий Как заработать на своем имидже. Как завладеть аудиторией - от собеседника до зала. Как говорить правильно и без стеснения (комплект из 3 книг) / Дмитрий Титов, Рейналдо Полито. - М.: ИГ "Весь", 2019. - 768 с.
24. Травин, В. В. Деловое общение. Модуль 2 / ВВ. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова. - Москва: Мир, 2019. - 134 с.
25. Шапарь, В. Б. Гений общения, или Искусство быть разным / В.Б. Шапарь. - М.: Феникс, 2019. - 512 с.
26. Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений / Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2022. - 64 с.
27. Флассер, Алан Настоящему мужчине. Путеводитель по мужскому стилю / Алан Флассер. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2023. - 324 с.

Дополнительная литература

1. 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. 118 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-08210-4. Текст электронный //Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511941>

3. Этикет. Полный свод правил светского и делового общения: как вести себя в привычных и нестандартных ситуациях. Татьяна Белоусова. М.: АСТ, 2021. — 288 с.
4. Капкан, М. В. Деловой этикет: учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. — 168 с.
5. Митрошенков О. А. Деловые переговоры. М.: Юрайт. 2024. 316 с.
6. Нахимова Е. А., Чудинов А. П. Деловое общение. Учебное пособие. М.: Флинта. 2024. 192 с.
7. Панфилова А. П., Долматов А. В. Культура речи и деловое общение. М.: Юрайт. 2024. 489 с.
8. «Накладные пряди добавляют не элегантности, а вульгарности», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/629441/albina-kholgova/nakladnye-priadi-dobaviatne-elegantnosti-vulgarnosti>
9. «Подавать ли даме руку», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/670703/albina-kholgova/podavat-li-dame-ruku>
10. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/701736/albina-kholgova/ne-dostavliat-neudobstv-drugim>
11. «Политический этикет», газета «Известия», <https://iz.ru/737126/albina-kholgova/politicheskii-etiket>
12. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/760796/albina-kholgova/vygodnye-pravila>
13. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/807393/albina-kholgova/idealnyi-biznes-lanch>
14. «Идеальный подарок», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/826533/albina-kholgova/idealnyi-podarok>
15. «Пиццicato на борту», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/835107/albina-kholgova/pitctcikato-na-bortu>
16. «На заднем сиденье», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/895529/albina-kholgova/na-zadnem-sidene>
17. «Обед на миллион: законы идеального бизнес-ланча», статья Холговой А.В., <https://6nparty.ru/ofbce life/72343/>
18. «Деловой этикет и протокол: краткое руководство для профессионала», Бэннет К., 2020, Москва, 96 страниц
19. «Из Сервизных кладовых. Убранство русского императорского стола XVIII — начала XX века», Издательство Государственного Эрмитажа. 2016 г., Санкт-Петербург, 525 страниц.
20. Роув, Петси Бизнес-этикет / Петси Роув. - М.: Феникс, 2023. - 384 с.
21. Роудз, Марк Как разговаривать с кем угодно. Уверенное общение в любой ситуации / Марк Роудз. - Москва: СПб. [и др.] : Питер, 2023. - 119 с.

4. Оценка качества освоения программы

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Материалы для проведения текущего контроля знаний слушателя

Примерный список вопросов для проведения опроса

1. Принципиальное отличие светского этикета от делового
3. Влияние этикета на результат переговоров

4. Деловой этикет как залог здорового климата в компании
5. Риски при рассадке
6. Приём делегаций: основные этапы
7. Требования к бизнес-портрету
8. Деловой этикет как инструмент, понижающий риски в бизнесе
9. Телефонный этикет: перечислите главные правила
10. Ложное джентльменство - в чём его суть
11. Расскажите о нормах протокольных мероприятий в РФ
12. Какую роль в этикете занимают национальные особенности
13. В чём заключаются особенности работы со СМИ
14. Как организовать визит руководителя
15. Международный протокол
16. Правила для лингвистов, сопровождающих протокольные мероприятия

Примеры кейсов

1. Посмотреть видео о встрече двух коллег в холле бизнес-центра и назвать все ошибки, которые они совершили, отталкиваясь от требований делового этикета.
2. Анализ фотографии и выявление ошибок.
3. Прописать диалоги Small Talk в трех разных ситуациях.

Примерные тестовые задания

- 1 Когда и где появился этикет
 - а) Франция, 17-й век
 - в) Этикет существовал всегда
 - с) Италия, 16-й век
2. Пик развития этикета
 - А) 17 век
 - В) 19 век
 - С) 15 век
- 3 Ключевое имя в науке этикета
 - А) Людовик 14-й
 - в) Джованни дела Каза
 - С) Пётр 1-й

Итоговая аттестация по программе проводится в форме зачета.

Примерные вопросы к зачету:

- 1) Главные принципы делового этикета
- 2) Современные нормы международного протокола
- 3) Дресс-код как индикация «свой чужой»
- 4) Этика преподавателя по этикету
- 5) Этикет переговоров
- 6) Встреча делегаций в аэропорту
- 7) Этикет персонального водителя
- 8) Грубые ошибки колористика
- 9) Ошибки современных специалистов по этикету
- 10) Способы продвижения специалиста по этикету
- 11) Шаги по созданию школы этикета
- 12) Коммуникация с обслуживающим персоналом
- 13) История и этикет чаевых

Шкала оценивания сформированности компетенций представлена в табл. 6.

Таблица 6

Шкала оценивания слушателя

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется слушателю, если он усвоил программный материал, показывает высокие результаты на итоговой аттестации, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения заданий, использует материалы литературы, обосновывает принятое решение. Учебные достижения и результаты промежуточного контроля демонстрируют достаточную степень овладения программным материалом.
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы и итоговое тестирование. Учебные достижения и результаты промежуточного контроля демонстрируют неудовлетворительную степень овладения программным материалом.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции, представленные в табл. 7.

Таблица 7

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ОПК-1. Способен применять при решении профессиональных задач знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической, психологической теорий и права, обобщать и критически оценивать существующие передовые практики и результаты научных исследований по управлению персоналом и в смежных областях	Диагностирует проблемную ситуацию, предлагает управленческое решение с учетом трендов внешней среды, на основе современной теории, используя инструменты бенчмаркинга Отбирает необходимую и достаточную, релевантную информацию, использует методы, адекватные предмету исследования

ОПК-3. Способен разрабатывать и обеспечивать реализацию стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и оценивать их социальную и экономическую эффективность	Приводит экономическое обоснование принимаемых решений Оценивает экономические и социальные условия осуществления профессиональной деятельности
ОПК-4. Способен проектировать организационные изменения, руководить проектной и процессной деятельностью и подразделением организации	Оценивает ресурсы и определяет способы управления проектом с учетом последовательности этапов его жизненного цикла Разрабатывает программу действий по освоению инновационных направлений деятельности
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;	Организует и осуществляет коммуникативное взаимодействие в профессиональной и академической среде на русском и иностранном языках
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Организует межкультурное взаимодействие с учетом этнических, религиозных, гендерных и возрастных отличий и психофизиологических особенностей.
ПСК-1 Реализация системы стратегического управления персоналом организации	Вырабатывает стратегию действий, направленную на устранение рисков возникновения проблемных ситуаций Применяет методы управления межличностными отношениями, формирования команд, развития лидерства и исполнительности, выявления талантов, определения удовлетворенности работой
ПСК-2 Организация работы с посетителями организации	Общается с посетителями Использует установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации Создает положительный имидж организации
ПСК-3 Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями	Собирает, обрабатывает и анализирует информацию в соответствии с заданными требованиями Обрабатывает и структурирует информацию, образуя информационные ресурсы
ПСК-4 Организация деловых контактов и протокольных мероприятий	Организует и планирует деловые контакты, встречи и поездки
ПСК-5 Подготовка к процедуре медиации в специализированной сфере	Организует процесс взаимодействия участников процедуры медиации Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций

ПСК-6 Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершение процедуры медиации в специализированной сфере	Распознает и корректирует эмоциональное состояние участников процедуры медиации Структурирует цели участников процедуры медиации
---	---