

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

Институт управления
Факультет «Менеджмента и инноватики»

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом Института управления
(в составе ДПП)

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
профессиональной переподготовки

«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ»

Автор(ы)–составитель(и):

Президент Национальной ассоциации экспертов
по деловой этике, этикету и протоколу НАДЭП



Холгова А.В.

Оглавление

1. Цель и задачи итоговой аттестации	4
2. Результаты освоения ДПП.....	4
3. Формы и объем итоговой аттестации	14
4. Общие требования к итоговому экзамену.....	14
5. Процедура проведения итогового экзамена	15
6. Фонд оценочных средств итоговой аттестации, проводимой в форме итогового экзамена	16
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение итоговой аттестации	20
7.1. Нормативно-правовые документы	20
7.2. Основная литература.....	21
7.3. Дополнительная литература	23
7.4. Интернет-ресурсы	25
7.5. Справочные системы	26
7.6. Иные источники	26
8. Материально-техническое и программное обеспечение итоговой аттестации	26

1. Цель и задачи итоговой аттестации

Целью итоговой аттестации по программе профессиональной переподготовки «Международный этикет и протокол» является установление соответствия уровня сформированных в процессе обучения у слушателей знаний и навыков компетенциям, необходимым для приобретения новой профессиональной квалификации «Менеджер по этикету и протоколу».

Задачи итоговой аттестации – оценить уровень сформированных компетенций в области международного этикета и протокола, необходимых для будущей деятельности выпускника программы, для практического эффективного и регулярного выполнения им деятельности в разнообразных, в том числе нестандартных и меняющихся условиях.

2. Результаты освоения ДПП

Компетенции, сформированные в результате освоения программы профессиональной переподготовки «Международный этикет и протокол», представлены в таблице 1.

Таблица 1

Планируемые результаты освоения программы профессиональной переподготовки «Международный этикет и протокол»

Виды деятельности	Общепрофессиональные/профессиональные компетенции ОПК, ПК или трудовые функции, ПСК и СК	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 и в смежных областях	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
	ОПК-3. Способен разрабатывать и обеспечивать реализацию стратегии, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и оценивать их социальную и экономическую эффективность	Стратегий, политик и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и их социальной и экономической эффективности Принципов и методов разработки и обеспечения реализации стратегии, политики и технологий	Разработать стратегию, политику и технологии управления персоналом организации в динамичной среде и определить их социальную и экономическую эффективность Выявлять, обобщать и критически оценивать существующие передовые практики и результаты научных исследований	Управления процессом реализации стратегии, политики и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и осуществлять оценку их социальной и экономической эффективности

		управления персоналом организации в динамичной среде	исследований по управлению персоналом и в смежных областях	
	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	Методов управления развитием и эффективностью организации, методов анализа выполнения планов и программ, определения их экономической эффективности Организации управления развитием организации Теории управления организацией, политика и стратегия управления персоналом Методов анализа выполнения планов и задач,	Производить анализ деятельности по управлению персоналом, разрабатывать показатели эффективности работы Формировать планы и мероприятия по управлению персоналом Определять зоны ответственности работников и подразделений, ставить задачи руководителям подразделений и обеспечивать ресурсы для их исполнения	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 персонале и взаимодействия структурных подразделений организации

		определения их экономической эффективности Методов оценки, результатов и эффективности труда Методов внедрения системы управления персоналом Основ работы по профориентации Методики планирования и прогнозирования потребности в персонале Целей, стратегии развития и бизнес-плана организации	Контролировать и корректировать исполнение поручений и задач Управлять эффективностью и вовлеченностью персонала, дисциплиной труда Проводить аудит и контроллинг в области управления персоналом	Внедрения и поддержания корпоративной культуры и социальной политики, систем мотивации, эффективности, оценки и развития персонала Постановки задач руководителям 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	Правил организации приема посетителей Правил делового общения Структуру организации и распределение функций между структурными подразделениями и специалистами Правил организации приемов в офисе Правил сервировки чайного (кофейного) стола Правил приготовления и подачи горячих напитков и закусок к ним Этику делового общения Правил речевого этикета Требований охраны труда Правил 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 Применять информационно-коммуникационные технологии Обеспечивать конфиденциальность информации	Встреча посетителей, получение первичной информации о посетителях и помощь в организации их приема руководителем и сотрудниками Ведение журнала записи посетителей Учет 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 чайного (кофейного) стола в офисе

				Приготовление напитков (чай, кофе, прохладительные напитки)
Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации	ПСК-3 Формирование информационного взаимодействия руководителя с организациями	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 деловых контактов и протокольных мероприятий	Нормативных правовых актов, 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	Составлять план поездки руководителя Оформлять документы, необходимые для деловой поездки, командировки руководителя Составлять и оформлять протоколы совещаний, заседаний и других конференстных 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 и планирования деловых 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-конференция руководителя Встречи участников переговоров, обеспечения их информационными материалами, ведение записей переговоров

			организации информационных процессов, повышения их гибкости и динамичности Обеспечивать информационную безопасность организации	
Ведение процедуры медиации в специализированной сфере	ПСК-5 Подготовка к процедуре медиации в специализированной сфере	Принципов медиации Последовательности процедуры медиации Техники работы медиатора в специализированной сфере, инструменты вмешательства знания Кодекса профессиональной этики медиатора Законодательства Российской Федерации о медиации Основ гражданского, семейного, трудового права Предметные знания в специализированной сфере Основ психологической коррекции установок и восприятия Основ социальной психологии Видов эмоционального реагирования Основ гуманистической психологии Основ когнитивной психологии	Налаживать взаимодействие с каждой из сторон и участниками процедуры медиации Налаживать взаимодействие между сторонами и участниками процедуры медиации Анализировать информацию, переформулировать высказывания Формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания Обобщать и резюмировать высказывания Содействовать сторонам в анализе выгод, издержек, последствий и возможностей событий/состояний Распознавать и корректировать эмоциональное состояние участников процедуры медиации Структурировать цели участников процедуры медиации Организовывать процесс взаимодействия участников процедуры медиации	Разъяснения сторонам конфликта сути процедуры медиации Выявления ожиданий сторон в отношении процедуры медиации Формирования и согласования правил проведения конкретной процедуры медиации Формирования и согласования временного регламента проведения конкретной процедуры медиации

	ПСК-6 Ведение процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершение процедуры медиации в специализированной сфере	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 Формулировать, уточнять, прояснять, разъяснять высказывания 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 реакции	Выявления вопросов, возникших в связи со спором и требующих обсуждения в ходе процедуры медиации Формирования повестки обсуждения вопросов, 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 реалистичность, структурирования и отбора вариантов решения спора, составляющих основу проекта 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
УК - универсальные компетенции (совершенствуются)				
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Основ социальной коммуникации 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 (лексические единицы и грамматические структуры), необходимый и достаточный для общения в различных средах и 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, организационных, управленческих документов Правила создания и ведения баз данных служебных документов в организации Системы электронного документооборота Правила и сроки 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
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Правил установления контакта, поддержания и развития межличностных отношений Правил делового общения, делового этикета Этикета и основ международного протокола Правил проведения деловых переговоров Правил защиты конфиденциальной служебной информации Основ кросскультурного менеджмента Разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия Особенностей социальной организации общества, специфики менталитета, аксиосферы и мировоззрения культур России, Запада и Востока	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 технологий коммуникации и межкультурных контактов

3. Формы и объем итоговой аттестации

Итоговая аттестация слушателей включает в себя подготовку и сдачу итогового экзамена, отражающего результаты освоения слушателем учебной программы.

Специфика итогового экзамена определяется содержанием программы профессиональной переподготовки «Международный этикет и протокол», реализуемой в ИУ РАНХиГС.

Форма и условия проведения итоговой аттестации доводятся до сведения слушателей не позднее, чем за месяц до начала итоговой аттестации по программе ПП.

4. Общие требования к итоговому экзамену

Итоговый экзамен должен определять уровень освоения слушателем материала, предусмотренного учебной программой профессиональной переподготовки «Международный этикет и протокол», и охватывать минимальное содержание дисциплин учебного плана.

Итоговый экзамен не может проводиться до завершения полного курса обучения по программе профессиональной переподготовки «Международный этикет и протокол».

Итоговый экзамен должен наряду с требованиями к содержанию отдельных дисциплин учитывать также общие требования к выпускнику, предусмотренные программой.

В ходе итогового экзамена слушатели должны показать свои способности и умение, опираясь на полученные углубленные знания, умения и сформированные компетенции, самостоятельно решать на современном уровне задачи своей профессиональной деятельности.

5. Процедура проведения итогового экзамена

Процедура проведения экзамена включает экзамен, проверку результатов экзамена, подведение итогов экзамена и их оглашение.

Перед началом экзамена слушатели приглашаются в аудиторию. Слушателям раздаются экзаменационные билеты. Вопросы итогового экзамена представлены в форме сформулированных открытых вопросов по темам дисциплин учебного плана программы.

Цель экзамена: качественно оценить структуру и эффективно измерить уровень знаний каждого слушателя. Вопросы предусматривают один правильный вариант ответа. Для ответа на вопросы итогового экзамена каждому слушателю отводится примерно 60 минут.

Рекомендуется напомнить слушателям общие рекомендации по подготовке ответов.

После проведения экзамена проводится проверка ответов слушателей и выставление оценок по 5-балльной системе (табл. 2).

Таблица 2

Комплексная оценка сформированности компетенций

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности компетенции
Цифра	Оценка	
1	Неудовлетворительно	Не имеет необходимых представлений о материале по вопросам билета
2	Удовлетворительно или неудовлетворительно <i>(по усмотрению комиссии)</i>	Знать на уровне ориентирования , представлений. Слушатель знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает их в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения
3	Удовлетворительно	Знать и уметь на репродуктивном уровне. Слушатель знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях

4	Хорошо	Знать, уметь, владеть на аналитическом уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения
5	Отлично	Знать, уметь, владеть на системном уровне. Слушатель знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины

Подведение итогов сдачи экзамена и их оглашение: все слушатели, сдававшие экзамен в соответствующий день, приглашаются в аудиторию, где работает ИАК.

Председатель ИАК сообщает, что в результате проверки ответов слушателей, обсуждения и совещания оценки выставлены и оглашает их. Отмечает лучших слушателей, высказывает общие замечания. Обращается к слушателям, нет ли несогласных с решением комиссии с оценкой ответов. В случае устного заявления слушателя о занижении оценки его результатов, с этим слушателем проводится собеседование в присутствии всего состава комиссии. Целью такого собеседования является разъяснение качества ответов и обоснование итоговой оценки.

В заключении Председатель комиссии поздравляет слушателей со сдачей итогового экзамена.

6. Фонд оценочных средств итоговой аттестации, проводимой в форме итогового экзамена

Примерные вопросы итогового экзамена

1. Сервировка стола
2. Калибровка благородного человека
3. Возрастные шаги в этикете

4. Мужской ВВ
5. Рассадка за обеденным столом
6. Устные приветствия
7. Табу на прикосновения коллег
8. Мужской ВТ
9. Локти на столе: в каких случаях уместны и почему?
10. Рукопожатие и представления
11. Мужской Casual
12. Начало приёма: всё о том, что происходит до приглашения за стол и о том, как себя ведут до того, как начали есть
13. «Вы» - «вы» - «ты» в деловой сфере
14. Мужской Morning formal
15. Мужской Cocktail
16. Как пользуемся тканевой салфеткой
17. Мобильный телефон за столом
18. Визитные карточки (кто - кому? секретные обозначения)
19. Мужской White tie
20. Мужской Black tie
21. Правила для гостей на приемах с рассадкой
22. Общие требования этикета к использованию визитных карточек
23. Как и чем едят: основная группа
24. Невербальное общение (позы, жесты, походка, манера сидеть, «кнопка» на спине)
25. Женский ВВ
26. Как и чем едят: особая группа
27. Телефонный этикет
28. Женский ВТ
29. Как подают и едят фрукты и сыры
30. Электронная почта

31. Женский Casual и Smart casual
32. Ошибки в деловом этикете.
33. Этикет переговоров.
34. Рассадка на переговорах.
35. Этикет совещаний.
36. Встреча делегаций.
37. Бизнес-портрет.
38. Запрещённые и уместные подарки в бизнесе.
39. Этикет фуршета.
40. Этикет форумов и конференций.
41. Поведение на собеседовании.
42. Поведение в своём кабинете.
43. Поведение в чужом кабинете.
44. Телефонный этикет.
45. Поведение в мессенджерах.
46. Этикет групповых чатов.
47. Ложное джентльменство.
48. Нормы протокольных мероприятий в РФ.
49. Какую роль в этикете занимают национальные особенности?
50. В чём заключаются особенности работы со СМИ?
51. Как организовать визит руководителя?
52. Международный протокол.
53. Правила для лингвистов, сопровождающих протокольные мероприятия.
54. Организация официальных мероприятий.
55. Организация визитов руководителя.
56. Работа с первыми лицами.
57. Понятие дресс-кода.
58. Все виды деловых дресс-кодов.

59. Все виды светских дресс-кодов.
60. Какой дресс-код в деловой среде является самым строгим?
61. Назовите несколько случаев, когда нарушение дресс-кода приводило к конфликту.
62. Бордовый галстук как атрибут политика Восточной Европы.
63. Перечислите табу в женских деловых дресс-кодах.
64. Какие существуют параметры уместно выглядящего человека?
65. Какие ошибки во внешнем виде мужчины выдают в нём охранника или водителя?
66. Колористика: главные законы.
67. Гардероб для сотрудницы, которая отправляется на важную встречу.
68. Индикация «свой - чужой».
69. Этикет и стиль в одежде.
70. Аксессуары, украшения, прически.
71. Верхняя одежда мужчин и женщин.
72. Типы и виды коммуникаций.
73. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
74. Темы small-talk.
75. Этика и этикет речевого общения.
76. Запретные темы.
77. Жесты-символы.
78. Поза тела и тестостерон
79. Элегантный язык тела

80. Искренняя улыбка как средство влияния на окружающих.
82. Коммуникация со статусными людьми.
83. Ошибки коммуникации.
84. Этика преподавателя по этикету.
85. Ошибки современных специалистов по этикету.
86. Способы продвижения специалиста по этикету.
87. Шаги по созданию школы этикета.
88. Внешний вид тренера по этикету.
89. Анализ имиджа учащихся и персональные рекомендации.
90. Ошибки тренера по этикету.
91. Подготовка к тренингу, мастер-классу.
92. Методы избавления от страха выступления.
93. Ведение соцсетей.
94. Разработка своей онлайн-школы.
95. Способы продвижения своих уроков.
96. Ведение онлайн-уроков.
97. Основы публичных выступлений.
98. Работа с голосом.
99. Подготовка современных презентаций.
100. Мастерство спикера и умение давать интервью.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение итоговой аттестации

7.1. Нормативно-правовые документы

1. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)" от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 31.07.2025) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.08.2025)
2. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 24.06.2025)
3. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья)" от 26.11.2001
4. "Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)" от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 23.07.2025)
5. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от

7.2. Основная литература.

1. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебник для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561128>.
2. Холгова А.В. Светский этикет Москва, Изд-во международные отношения, 2022. - 136 с.
3. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Я. Соловьев. - М.: Ось-89, 2022. - 320 с.
4. Флассер, Алан Настоящему мужчине. Путеводитель по мужскому стилю / Алан Флассер. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2023. - 324 с.
5. Рюттингер, Рольф Культура предпринимательства / Рольф Рюттингер. - М.: Эком, 2023. - 240 с.
6. 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>
7. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845>
8. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст

- : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509587>
9. Дедюлина М.А., Папченко Е.В. Этикет: учебно-методическое пособие. — Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. — 174 с.
 10. Басманова Э. Гостевой этикет, или домашний прием на высшем уровне. — М.: "Олимп", "АСТ", 2006.
 11. Басманова Э. Цветочный этикет в вопросах и ответах // Протокол и этикет, 2005, № 2.
 12. Броди Марджори. Советы по выбору и вручению подарков // Протокол и этикет, 2005, № 2.
 13. Ваше лицо в интернете // Мир internet – [60] – 2001 - № 9 – с. 44-45.
 14. Вольф И. Современный этикет. / Пер. с нем. Т. Вебер. — М.: Издат. Дом «Кристина», 2000.
 15. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. Ростов н / Д.: Изд-во «Феникс», 1995.
 16. Как красиво накрыть стол. Пер. с немец. Т. Григорьевой. - М.: АСТ-Пресс, 1996.
 17. 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.
 18. Лихолетов, В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. — Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. — 168 с.
 19. 1000 правил сервировки и столового этикета. Безупречные рекомендации лучшего английского дворецкого Артур Инч, Москва, 2008, 160 стр.
 20. Дипломатический протокол в России, Борунков А.Ф., 2019, Москва, 264 стр.
 21. Дипломатический церемониал и протокол, Вуд Дж., Серре Ж. , 2019, Москва, 480 стр.
 22. Руководство по дипломатической практике, Сатоу Э., Москва, 2018.
 23. История российского протокола, Лядов П.Ф., Москва, 2018, 352 стр.
 24. «Стать лучшей версией себя», газета «Известия», статья Холговой А.В. <https://iz.ru/news/641257>
 25. Самойленко В.В. Дипломатическая служба: Учебное пособие - 2, испр. и доп. - Москва: Юридическое издательство Норма ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. 336 с.
 26. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры: учебное пособие / - Москва : Финансы и статистика, АГРУС, 2014. - 400 с.

27. Дедюлина М.А., Папченко Е.В. Этикет: учебно-методическое пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. – 174 с.
28. Броди Марджори. Советы по выбору и вручению подарков // Протокол и этикет, 2005, № 2.
29. Дипломатический протокол в России, Борунков А.Ф., 2019, Москва, 264 с.
30. Дипломатический церемониал и протокол, Вуд Дж., Серре Ж. , 2019, Москва, 480 стр.
31. Руководство по дипломатической практике, Сатоу Э., Москва, 2018.
32. История российского протокола, Лядов П.Ф., Москва, 2018, 352 стр.

7.3. Дополнительная литература

1. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531389>
2. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация : учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 254 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-17179-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532530>
3. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531363>
4. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515611>

5. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 431 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15587-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513673>
6. Пехова М.М. Этика и психология деловых отношений: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханаган. — СПб.: Научные технологии, 2018.
7. Егоров, В. П. Этика деловых отношений: учеб. пособие / В. П. Егоров. — М. : Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.
8. Холгова А.В. Накладные пряди добавляют не элегантности, а вульгарности // Известия <https://iz.ru/629441/albina-kholgova/nakladnye-priadi-dobaviat-ne-elegantnosti-vulgarnosti>
9. Василенко, И.А. Международные переговоры : учебник для магистров / И.А. Василенко; Дипломатическая Академия МИД России. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Юрайт, 2013 - 486 с.
10. Подопригора М.Г. Деловая этика: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с.
11. Наталия Найденская, Инесса Трубецкова Золотые правила стиля: дресс-код успешной женщины. М.: ОДРИ, 2016.
12. Основы теории коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. Т. Д. Венедиктовой, Д. Б. Гудкова. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 193 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.
13. Львов М. Р. Риторика. Культура речи [Текст]: учебное пособие для студ. вузов, обуч. по пед. спец. (блок ГСЭ). / М. Р. Львов - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2004. - 272 с.
14. Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. — 338 с.
15. Козловский, Б. Максимальный репост. Как соцсети заставляют нас верить фейковым новостям / Борислав Козловский. — Москва : Альпина Паблишер, 2018. — 198 с.
16. Куалман, Э. Безопасная сеть. Правила сохранения репутации в эпоху социальных медиа и тотальной публичности / Эрик Куалман. — Москва: Альпина Паблишер, 2017. — 214 с.
17. Митник, К. Искусство быть невидимым. Как сохранить приватность в эпоху Big Data / Кевин Митник. — Москва : Бомбора, 2019. — 464 с.

- 18.Л Джонсон, Д. Не кладите смартфон на стол. Правила этикета, которые помогут вам всегда быть на высоте / Дороти Джонсон, Лив Тайлер. — Москва: ОДРИ, 2015. — 176 с. — (KRASOTA. Этикет XXI века).
- 19.Пост, Э. Деловой этикет. Полный свод правил для успеха в бизнесе / Эмили Пост. — Москва : Эксмо, 2019. — 384 с.
- 20.Сиберг, Д. Цифровая диета. Как победить зависимость от гаджетов и технологий / Дэниел Сиберг. — Москва : Альпина Паблишер, 2015. — 207 с.
- 21.Ньюпорт, К. Цифровой минимализм. Фокус и осознанность в шумном мире / Кэл Ньюпорт. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 256 с.
- 22.Лукинова, О. В. Цифровой этикет. Как не бесить друг друга в интернете / О.В. Лукинова. — Москва : ОДРИ, 2020. — 240 с. — (Этикет без границ. Новые правила).
- 23.Ильяхов, М. Новые правила деловой переписки / Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. — Москва : Альпина Паблишер, 2018. — 256 с.
- 24.Карепина, С. Переписка 2.0. Как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах / Саша Карепина. — Москва : СилаУма-Паблишер, 2019. — 320 с.
- 25.Северская, О. Эффективная бизнес-коммуникация. «Волшебные таблетки» для деловых людей / Ольга Северская, Лариса Селезнева. — Москва : Эксмо-Пресс, 2019. — 416 с.
- 26.Салливан, Д. Проще говоря. Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Джей Салливан. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 230 с.
- 27.Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 488 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16686-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531486>
- 28.Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений / Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2022. - 64 с.
- 29.Культура речи и деловое общение : учебник и практикум / В. В. Химик [и др.]; ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 308 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07792-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516845>

7.4. Интернет-ресурсы

1. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В.
2. «Подавать ли даме руку», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/670703/albina-kholgova/podavat-li-dame-ruku>
3. «По одежке встречали и будут встречать», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/644163>
4. «Политический этикет», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
5. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
6. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В.,
7. «Длинный галстук президента США», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/659368>
- 8.
9. «Этика телефонного общения», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
И
10. «Его величество Этикет...», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
е
11. «Этика телефонного общения - 2», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
л
ь
н

5. Справочные системы

ИС «Консультант - плюс».

7.6. Иные источники

Не предусмотрено.

а

р

8. Материально-техническое и программное обеспечение итоговой аттестации

Для обеспечения итоговой аттестации слушателей программы Академия располагает следующей материально-технической базой:

г

а

з

е

т

- лекционными аудиториями, оборудованными видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- помещениями для проведения семинарских и практических занятий, оборудованными учебной мебелью;
- библиотеку, имеющую рабочие места для слушателей, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет;
- компьютерными классами с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office.

Требования к программному обеспечению при прохождении учебной дисциплины: стандартный пакет Windows (программные продукты Microsoft Office (Excel, Word, Outlook. Power Point).

Иное специальное оборудование не требуется.