

**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)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

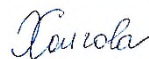
ИСТОРИЯ ЭТИКЕТА

**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.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Планируемые результаты обучения дисциплины	5
3. Объем дисциплины.....	6
4. Структура и содержание дисциплины.....	6
4.1. Структура дисциплины	6
4.2. Содержание дисциплины	8
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	8
6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
7.1. Нормативно-правовые документы	12
7.2. Основная литература	12
7.3. Дополнительная литература	13
7.4. Интернет- ресурсы.....	14
8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины.....	14
Характеристика результатов освоения программы	14

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины «История этикета» – изучение норм человеческого общения, культуры поведения и законов вежливости в разные исторические периоды.

Задачи курса:

- создание установки на овладение конструктивными и коммуникативными умениями и навыками в будущей профессиональной деятельности;
- развитие профессионально-ориентированных интересов;
- формирование способности вести диалог;
- изучение приемлемых форм поведения, принятых в том или ином обществе.

Дисциплина «История этикета» разработана для совершенствования подготовки будущего специалиста по международному этикету и протоколу. Курс направлен на активизацию самосовершенствования, самосознания, самооценки слушателя в профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Универсальные компетенции УК (совершенствуются)	Знания	Умения	Практический опыт
Организационно-управленческая	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 Основ социальной коммуникации Основ теории коммуникации, проблем культурной идентичности и межкультурных контактов	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. Объем дисциплины

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		16	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/4	4
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	-
Самостоятельная работа слушателя (СР)		14	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация	форма	Зачет (Т) 2 часа	
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		36	4

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Структура дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу слушателей, а также формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации раскрывается в таблице 3.

Таблица 3

Структура дисциплины

№п/п	Наименование (разделов/тем дисциплины (модуля))	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости ¹	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / 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 фарфора	7	2	-	1	1	-	2	1	-	1	-	-	-	О	-	УК-5
2.	Антикварное дело	5	2	-	1	1	-	2	1	-	1	-	-	-	Т	-	УК-5
3.	Аукционное дело	4	2	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	УК-5
4.	История балета	5	3	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	УК-5
5.	Основы классической музыки и поведения на концертах	5	2	-	1	2	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	УК-5
6.	Драгоценные камни	5	2	-	1	1	-	2	1	-	1	-	-	-	Т	-	УК-5
7.	Основы живописи	5	2	-	1	1	-	2	1	-	1	-	-	-	О	-	УК-5
	Итого:	36	16	-	8	8	-	14	4	-	4	-	-	-		3/2 ч	

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т)

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	Определение этикета. Этикет как социальное явление. Этимология этикета.	Центральная задача этикета – соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Проблемы культуры поведения и правила культуры взаимоотношений
2.	Понятие "антикварный рынок. Особенности российского антикварного рынка.	Мировой рынок. Катастрофическое наводнение рынка поддельными материалами. Состояние законодательства, регулирующего рынок антиквариата
3.	Изучение современного состояния рынка культурных ценностей.	Овладение методикой презентации товаров и услуг в сфере культуры; получение навыков по организации выставочно-аукционной деятельности.
4.	Возникновение танца. Первые танцы древности. Балет как часть национальной культуры. Выразительный язык танца, его особенности.	Музыкально – хореографический образ. Исполнительские средства выразительности. Виды и жанры хореографии.
5.	Формирование эстетических качеств, сдержанности и тактичности.	Работа над умением вести себя перед аудиторией. Развитие самоконтроля, коллективизма, внимания, мышления
6.	Драгоценные камни, применяемые при изготовлении ювелирных украшений.	Антикварный рынок драгоценностей. Виды камней. Способы определения подлинности.
7.	Антикварный рынок живописи. Иконопись.	Спрос на изделия из фарфора. Особенности агитационного советского фарфора.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Таблица 5

Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение

Номер раздела (темы)	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов, (ч.) /зачетных единиц (з.е.)
----------------------	---	--

1.	Нормы этикета на Руси допетровского периода.	2
2.	Особенности норм этикета в Петровское время.	2
3.	Правила этикета в XIX - начале XX веков.	2
4.	Влияние западной культуры на манеры и этикет в России в эпоху Петра I.	2
5.	История фарфора. Антикварное дело. Аукционное дело.	2
6.	История балета. Основы классической музыки. Правила поведения на концертах.	2
7.	Драгоценные камни. Основы живописи.	2
Итого:		14

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Примерные тестовые задания текущего контроля успеваемости

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 I

Примерные вопросы для опроса

- 1. Происхождение слова «этикет» (время, место, обстоятельства). Связь этого термина со словом «этикетка».
- 2. История балета.

3. Этикет и классическая музыка.
4. Влияние этикета на формирование личности.
5. Этика и этикет.

Оценочные средства промежуточной аттестации

Список вопросов для опроса по промежуточной аттестации

Перечень вопросов охватывает весь учебный курс дисциплины.
Взять билет с вопросом. Время для подготовки ответа на билет 15 минут.
Задание: Ответить на теоретический вопрос из билета.

1. История этикета.
2. Восточный этикет.
3. Гостевой этикет в Китае.
4. Особенности этикета в Японии. Чайная церемония.
5. Этикет в Западной Европе.
6. Этикет в России.
7. Особенности светской культуры в XVII-XVIII веках.
8. История фарфора.
9. Антикварное дело. Аукционное дело.
10. История балета. Основы классической музыки.
11. Правила поведения на концертах.
12. Драгоценные камни.
13. Основы живописи.
14. Правила поведения в кафе, ресторане.
15. Культура поведения на улице и в транспорте.
16. Культура поведения в античном мире.
17. Ювелирные украшения
18. Роль гендера, ранга в этикете

Формой промежуточной аттестации является зачет, по которому слушатель может набрать 0-100 баллов. При проведении зачета учитываются следующие критерии ответа: логичность, обоснованность выводов – 0-35 балла, ссылки на литературные источники – 0-30 балла; полнота ответа с приведением примеров – 0-35 балла.

Успешно сдавшим промежуточную аттестацию считается слушатель, набравший 70 и более баллов (суммируются баллы, полученные при выполнении докладов, кейс-задания и сдаче зачета).

Таблица 5

Оценивание слушателя на промежуточной аттестации

Баллы	Оценка	Требования к знаниям
70-100	«зачтено»	«Зачтено» выставляется слушателю, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
менее 70	«не зачтено»	«Не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, «не зачтено» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по дисциплине.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Примеры заданий на практическом занятии

Задание 1. Прочитайте следующее высказывание в парах как реплику в диалоге:

Говорящий: "Радоваться в одиночку грустно?" (вопрос-сомнение).

Собеседник: "Радоваться в одиночку грустно!" (ответная реплика-утверждение).

Собеседник: "Радоваться в одиночку грустно..." (ответная реплика-сомнение-недоверие).

Задание 2. Анализ литературных источников с точки зрения этикета и культуры повседневности

– Л.Н. Толстой «Детство. Отрочество. Юность»

«Мое любимое и главное подразделение людей в то время, о котором я пишу, было на людей сорта *comme il faut* и на *comme il ne faut* (благовоспитанных и неблаговоспитанных). Второй род подразделялся еще на людей собственно не *comme il faut* и простой народ... Мое *comme il faut* состояло, первое и главное, в отличном французском языке и особенно в выговоре. Второе условие *comme il faut* были ногти – длинные, отчищенные и чистые; третье было умение кланяться, танцевать и разговаривать: четвертое, и очень важное, было равнодушие ко всему и постоянное выражение некоторой изящной, презрительной скуки. Кроме того, у меня были общие признаки, по которым я, не говоря с человеком, решал, к какому разряду он принадлежит. Главным из этих признаков кроме убранства комнаты, печатки, почерка, экипажа были ноги. Отношение сапог к панталонам тотчас решало в моих глазах положение человека... Я с завистью смотрел на них и втихомолку работал над французским языком, над наукой кланяться, не глядя на того, кому кланяешься, над разговорами, танцеваньем, над вырабатыванием в себе ко всему равнодушия и скуки, над ногтями, на которых я резал себе мясо ножницами, – и все-таки чувствовал, что мне еще много оставалось труда для достижения цели... У других же без всякого, казалось, труда все шло отлично, как будто не могло быть иначе. Помню раз, после усиленного и тщетного труда над ногтями, я спросил у Дубкова, у которого ногти были удивительно хороши, давно ли они у него такие и как он это сделал? Дубков мне отвечал:

“С тех пор, как себя помню, никогда ничего не делал, чтобы они были такие, я не понимаю, как могут быть другие ногти у порядочного человека”. Этот ответ меня сильно огорчил. Я тогда еще не знал, что одним из главных условий *comme il faut* была скрытность в отношениях тех трудов, которыми достигается *comme il faut*...».

– А.С. Грибоедов «Горе от ума»

... Во-первых, угождать всем людям без изъятия - Хозяину, где доведется жить, Начальнику, с кем буду я служить, Слуге его, который чистит платье, Швейцару, дворнику, для избежания зла, Собаке дворника, чтоб ласкова была.

Задание 3. Объясните смысл следующих русских поговорок:

- Сядем рядком да поговорим ладком.
- Без соли, без хлеба - худая беседа.
- За хлебом-солью всякая шутка хороша.
- Разговор дорогу коротает.

Какие традиции русского народа отражены в этих поговорках? Есть ли такие традиции у других народов?

Задание 4. Проблемная ситуация

Вы – хозяин. У вас в гостях двое молодых людей Иван и Сергей. Приходят молодые девушки Елена и Полина. Как девушек и юношей представить друг другу?

Вы – хозяин. Хотите представить друг другу супругов Кузнецовых Петра Петровича и Ангелину Геннадиевну господину Владимиру Олеговичу Бобкову. Как это сделать?

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 N 146-ФЗ (ред. от 08.08.2024)
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 29.09.2025)

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. Ж. Багана, А.А. Перкова К вопросу об истории развития этикета в России и странах Западной Европы // Филология, № 5 (49), 2021, с. 156-159.
3. Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений / Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2022. - 64 с.
4. Флассер, Алан Настоящему мужчине. Путеводитель по мужскому стилю / Алан Флассер. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2023. - 324 с.
5. 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.
6. Дедюлина М.А., Папченко Е.В.. Этикет: Учебно-методическое пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. – 174 с.
7. Холгова А.В. Светский этикет Москва, Изд-во международные отношения, 2021. - 136 с.
8. Лихолетов, В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 168 с.
9. 1000 правил сервировки и столового этикета. Безупречные рекомендации лучшего английского дворецкого Артур Инч, Москва, 2008, 160 стр.
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., Москва, 2018.
13. История российского протокола, Лядов П.Ф., Москва, 2018, 352 стр.
14. «Стать лучшей версией себя», газета «Известия», статья Холговой А.В. <https://iz.ru/news/641257>

7.3. Дополнительная литература

1. Браун, Дэвид Как наладить деловые отношения со сложными людьми. Эксперты делятся секретами! / Дэвид Браун. - М.: София, 2022. - 128 с.
2. 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.
3. Травин, В. В. Деловое общение. Модуль 2 / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова. - Москва: Мир, 2019. - 134 с.
4. Энциклопедия этикета. М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2003. 512 с.
5. Егоров, В. П. Этика деловых отношений: учеб. пособие / В. П. Егоров. — М. : Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.

6. Пехова М.М. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханаган. – СПб.: Научные технологии, 2018.
7. «Накладные пряди добавляют не элегантности, а вульгарности», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/629441/albina-kholgova/nakladnye-priadi-dobavjat-ne-elegantnosti-vulgarnosti>
8. «Подавать ли даме руку», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/670703/albina-kholgova/podavat-li-dame-ruku>
9. «По одежке встречали и будут встречать», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/644163>

7.4. Интернет-ресурсы

1. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/701736/albina-kholgova/ne-dostavliat-neudobstv-drugim>
2. «Политический этикет», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/737126/albina-kholgova/politicheskii-etiket>
3. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/760796/albina-kholgova/vygodnye-pravila>
4. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/807393/albina-kholgova/idealnyi-biznes-lanch>
5. «Идеальный подарок», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/826533/albina-kholgova/idealnyi-podarok>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения обучения и проведения промежуточной аттестации слушателей по дисциплине Академия располагает следующей материально-технической базой:

- 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, «ИНЭК – Аналитик».

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

Используются следующие технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей

- LCD – проектор,
- ноутбук,
- экран,
- флипчарт,
- флوماстеры.

Иное специальное оборудование не требуется.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции, представленные в табл.6.

Таблица 6

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
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.

**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)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

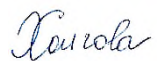
ОБЩЕГРАЖДАНСКИЙ ЭТИКЕТ

**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.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Планируемые результаты обучения дисциплины	5
3.	Объем дисциплины	7
4.	Структура и содержание дисциплины	7
4.1.	Структура дисциплины	7
4.2.	Содержание дисциплины	9
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	10
6.	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	10
7.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
7.1.	Нормативно-правовые документы	14
7.2.	Основная литература	16
7.3.	Дополнительная литература	18
7.4.	Интернет- ресурсы	18
8.	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	19

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Общегражданский этикет» – дать необходимый объём знаний, навыков и умений в области светского и общегражданского этикета и сформировать соответствующие компетенции.

Задачи дисциплины:

- познакомить слушателей с кодексом хороших манер и правил поведения в обществе,
- дать целостное представление о светском этикете, раскрыть специфику его разновидностей,
- привить слушателям навыки культуры поведения и общения на вербальном и невербальном уровнях, понимание необходимости их овладением во имя облегчения повседневной жизни и создания вокруг себя позитивной атмосферы взаимопонимания, взаимоуважения и любви,
- научить слушателей искусству самопрезентации и разработке собственного имиджа.
- создание установки на овладение конструктивными и коммуникативными умениями и навыками в профессиональной деятельности;
- формирование способности вести диалог;
- изучение приемлемых форм поведения, принятых в том или ином обществе.

Дисциплина «Общегражданский этикет» разработана для совершенствования подготовки будущего специалиста по международному этикету и протоколу. Курс направлен на активизацию самосовершенствования, самосознания, самооценки слушателя в профессиональной деятельности.

Культура поведения – составная часть культуры человека, она выступает внешним выражением духовного богатства индивида, его внутреннего мира. Это совокупность форм повседневного поведения человека (в труде, быту, общении), в них проявляется внешнее выражение нравственных и эстетических норм его поведения.

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции (формируются) ПСК	Знания	Умения	Практический опыт
Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации	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 конференционных 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	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

			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	
--	--	--	--	--

3. Объем дисциплины

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		16	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/4	2
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	2
Самостоятельная работа слушателя (СР)		14	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация	форма	Экзамен (Т)	
	час.	2	
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		36	4

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№п/п	Наименование (разделов/тем дисциплины (модуля))	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости ¹	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / 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.	Задачи общегражданского этикета	6	2	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	ПСК-4
2.	Конфликт этикета и современного общества	5	2	-	1	1	-	2	1	-	1	-	-	-	К	-	ПСК-4
3.	Законы столового этикета	5	2	-	1	1	-	2	1	-	-	1	-	-	О	-	ПСК-4
4.	Главный принцип светского этикета	5	3	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	ПСК-4
5.	Тонкости сервировки. Этикет и заведения общепита	5	3	-	1	2	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	ПСК-4
6.	Виды приёмов	5	2	-	1	1	-	2	1	-	1	-	-	-	К	-	ПСК-4
7.	Этика и этикет презентов	5	2	-	1	1	-	2	1	-		1	-	-	О	-	ПСК-4
	Итого:	36	16	-	8	8	-	14	4	-	2	2	-	-		Э/2 ч	

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), кейс (К)

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	Задачи общегражданского этикета	Задачи общегражданского этикета Правила этикета. Вербальный и невербальный этикет. Эстетика поведения. Язык телодвижений. Правила поведения в общественных местах: в учебном заведении, музее, на выставке, в библиотеке, больнице, в театре, на концерте. Современный речевой этикет. Этикет в одежде. Нетикет: что это?
2.	Конфликт этикета и современного общества	Культура полемики, спора, дискуссии. Культура поведения в конфликтной ситуации. Правила публичного выступления. Правила ведения дискуссии. Имидж организации.
3.	Законы столового этикета	Правила поведения за столом. Культура кофейного и чайного стола. Сладкий стол.
4.	Главный принцип светского этикета	Светский этикет. Манеры и поведение делового общения Деловой стиль делового человека
5.	Тонкости сервировки Этикет и заведения общепита	Место столовой салфетки, расположение столовых приборов и система знаков. Сервировка стола. Этикет и заведения общепита Правила поведения в ресторане. 10 правил ресторанного этикета
6.	Виды приёмов	Виды официальных приемов Роли и обязанности хозяина и гостя. Мы в гости, гости к нам... Правила приличия. Манера поведения. Вежливость, тактичность, скромность. Пандемия и этикет: какие нормы ушли из нашей жизни

7.	Этика и этикет презентов	Основные правила подарочного этикета Как рекомендуется дарить подарки Как принимать и благодарить, даже если подарок не понравился Можно ли не принимать Что дарить близким родственникам Что дарить детям Что дарить друзьям и коллегам Какие ошибки можно совершить при дарении
----	--------------------------	--

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Таблица 5

Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение

Номер раздела (темы)	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов, (ч.) /зачетных единиц (з.е.)
1.	Светский этикет.	2
2.	Рассадка за столом.	2
3.	Стаканы для воды как ставят на стол?	2
4.	Сорта чая	2
5.	Чай подают с какой стороны?	2
6.	Забирают посуду с какой стороны?	2
7.	Какие подарки делать не стоит	2
Итого:		14

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Примеры кейсов

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 хозяйева?

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

КЕЙС 2. Проведите игру «Чашепитие 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?

Примерные вопросы для опроса

1. Не ждете ли вы нетерпеливо, пока другой кончит говорить и даст возможность высказаться вам?
2. Не спешите ли принять решение до того, как поймете проблему?
3. Не слышите ли вы лишь то, что вам нравится?
4. Не мешают ли вам слушать возникающие эмоции?
5. Не отвлекаетесь ли вы, когда говорят другие?
6. Не запоминаете ли вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Не мешают ли вам слушать предубеждения?

8. Прекращаете ли вы слушать, когда встречаются трудности понимания?
9. Занимаете ли вы негативную позицию, когда слушаете?
10. Может быть, вы только притворяетесь, что слушаете?
11. Ставите ли себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить это?
12. Принимаете ли в расчет, что вы и говорящий можете обсуждать не один и тот же вопрос?
13. Следите ли за тем, что для вас и для говорящего слова могут иметь разный смысл?
14. Пытаетесь ли выяснить, действительно ли спор вызван различием точек зрения или разной постановкой вопроса?
15. Избегаете ли взгляда собеседника, не смотрите ли в угол или по сторонам, когда слушаете другого?
16. Возникает ли у вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, определить его выводы?

Оценочные средства промежуточной аттестации

Список вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине

Перечень вопросов охватывает весь учебный курс дисциплины.

Взять билет с вопросами. Время для подготовки ответа на билет 20 минут.

Задание: Ответить на два теоретических вопроса из билета.

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

Формой промежуточной аттестации является экзамен, по которому слушатель может набрать 0-100 баллов. При проведении экзамена учитываются следующие критерии ответа: логичность, обоснованность выводов – 0-35 баллов, ссылки на литературные источники – 0-30 баллов; полнота ответа с приведением примеров – 0-35 баллов.

Таблица 5

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
88 -100	5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется слушателю, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
74- 87	4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

		Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
60- 73	3, «удовлетво- рительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
Менее 60	2, «неудовлет- ворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Примерные задания для проведения практических работ

Задача № 1.

Хозяин и хозяйка ожидают гостей, которые опаздывают на 30 минут. Они блуждают по сцене. У хозяйки на голове бигуди, она в домашнем халате, хозяин в шаркающих войлочных туфлях и спортивных брюках. Звонок.

Хозяйка (с мрачным выражением на лице). Наконец-то пришли. Что же вы так долго? Мы уже заждались вас. Разве так можно? Мы думали, что вы не придете.

Хозяин. Проходите, только обязательно ноги вытрите об этот коврик.

Пока гости снимают верхнюю одежду, хозяин и хозяйка уходят приводить себя в порядок.

Гости раздеваются, проходят к столу и, переминаясь с ноги на ногу, ожидают хозяев.

Через некоторое время те выходят к гостям. У хозяйки невообразимая прическа, она в вечернем платье. Хозяин в праздничном костюме, с бабочкой.

Хозяйка. Ну что, дорогие гости, садимся за стол, а то все остыло.

Найдите ошибки в этой ситуации. Поясните свое мнение. Продемонстрируйте, как необходимо себя вести.

Задача № 2

Ты пришёл в гости и вдруг увидел, что там сидит неприятный или обидевший тебя человек. Ты говоришь хозяину: «Или он, или я! Третьего варианта»

Хозяин: «Ну давай, ты сделаешь вид, что его тут нет. Полно же народу! Ну или можешь не разговаривать с ним! Игнорируй!»

Ты: «Ну хорошо, давай так!»

Весь вечер ты показательно отсаживался от этого человека, как только заходил общий разговор, ты принципиально не отвечал на его реплики.

Когда гости спросили, что произошло, ты рассказал всю историю, еще и добавил пару фактов для создания общей картины.

Найдите ошибки в этой ситуации. Поясните свое мнение. Продемонстрируйте, как необходимо себя вести.

Задача № 3

Представь себе, что в компании товарищей ты рассказываешь интересную, на твой взгляд, историю, а тебя перебили.

Ты: «Ну раз Вам не интересно я буду молчать до конца вечера!»

Хозяйка: «Ну что ты?! Это же очень интересно! Каждый раз, когда ты ее рассказываешь, мне смешно».

Ты: «Ну так пусть они все замолчат! Всего-то 5-й раз рассказываю!»

Хозяйка: «Давай послушаем Васю!»

Ты: «И не собираюсь, вот сначала я дорасскажу, а потом хоть Вася, хоть Петя пусть говорит»

Хозяйка: «Но ведь перебивать невежливо!»

Ты: «Они первые начали!»

В итоге ты уходишь, громко хлопнув дверью на прощание.

Найдите ошибки в этой ситуации. Поясните свое мнение. Продемонстрируйте, как необходимо себя вести.

Задача № 4

Ты пришел к подруге в гости, не зная, что в этот день у нее день рождения.

Ты: «Привет, а ты чего так вырядилась?!»

Хозяйка: «У меня же сегодня день рождения, проходи давай!»

Ты: «Ой, я совсем забыл, извини, я пойду, дела...»

Хозяйка: «Да ты не стесняйся, с кем не бывает! Прходи, пожалуйста!»

Ты: «Да я сейчас и вернусь!»

В магазине покупаешь первую попавшуюся мягкую игрушку. Приходишь снова и даришь хозяйке с поздравлениями.

Хозяйка: «Спасибо! Очень милый бегемот в пуантах! Это будет моя первая мягкая игрушка!»

Один из гостей шепотом: «Ты что забыл, ей нельзя этого, у нее на пыль аллергия!»

Найдите ошибки в этой ситуации. Поясните свое мнение. Продемонстрируйте, как необходимо себя вести.

Задача № 5

Ты пригласил товарища на день рождения, но он отказывается прийти, ссылаясь на то, что у родителей нет денег и он не может купить тебе подарок.

Ты: Ну чего ты, приходи! В конце концов, потом купишь!

Друг: Нет, у меня дома проблемы. Нужны деньги на операцию.

Ты: Ну можешь хоть жевачку купить!

Друг: Ну какой же это подарок? Может, тебе коллаж сделать?

Ты: Зачем мне эта ерунда?!

Друг: Ну на память...

Ты: Раз не можешь ничего внятного придумать, так и не приходи вообще! Без тебя повеселимся!

Найдите ошибки в этой ситуации. Поясните свое мнение. Продемонстрируйте, как необходимо себя вести.

Задача № 6

Твой друг, который всегда очень приветливо здоровался с тобой, сегодня прошёл отвернувшись.

Ты: Эй, стой! Что за дела!

Друг: Не хочу тебя видеть! Зачем ты про меня такие сплетни распускаешь?

Ты: Ну подумаешь пересказал, что о тебе Катя говорит, так к слову пришлось. Мы о наркоманах говорили.

Друг: Да Катя вообще первая сплетница! Хуже всех «желтых газет» вместе взятых!

Ты: Ну и что, она много и правдивых вещей говорит. Да и что ты так все воспринимаешь!

Все посмеялись и забыли! А тут обижаешься!

Друг: Все смотрят, потише!

Ты: Ну что?! Пусть все видят, какой ты дурак!

Найдите ошибки в этой ситуации. Поясните свое мнение. Продемонстрируйте, как необходимо себя вести.

Задача № 7

К тебе в гости пришёл товарищ, но родители против того, чтобы он остался у вас дома.

Ты: Короче, мои родители с ума сходят и выгоняют тебя!

Друг: Давай я домой пойду!

Ты: Ой, сиди! Подумаешь, в прошлый раз вазу мамину разбил! Всего-то делов! Да она древняя, с какой-то гравюрой.

Друг: Наверное, она была ей дорога как память.

Ты: Не думаю, зачем ей эти руины! Сиди у меня, назло родителям!

Друг: Ну и правильно, родителей надо воспитывать!

Ты: Да-да! А то диктуют тут свои правила!

Найдите ошибки в этой ситуации. Поясните свое мнение. Продемонстрируйте, как необходимо себя вести.

Задача № 8

За тобой пришли друзья, но разгневанная мама не отпускает тебя гулять, потому что ты не выполнил ее поручений.

Ты: Ну вот, устроила тут!

Друг: Пошли, потом сделаешь!

Ты: Да нет, надо бы... Может, ты доделаешь, и вон Машу бери. Вдвоем управитесь, а я пока в магазин еще схожу.

Друг: Ты чего?! Это ж ты должен убираться?!

Ты: Ну вы же мои друзья! Вы же обязаны мне помогать! Иначе, вы – не друзья!

Друг: Мне и у себя дома дел хватает! Закончишь, приходи!

Ты: Вы мне больше не друзья, предатели!

Найдите ошибки в этой ситуации. Поясните свое мнение. Продемонстрируйте, как необходимо себя вести.

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 N 146-ФЗ (ред. от 08.08.2024)
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 29.09.2025)

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. Дедюлина М.А., Папченко Е.В. Этикет: учебно-методическое пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. – 174 с.
4. Басманова Э. Гостевой этикет, или домашний прием на высшем уровне. – М.: "Олимп", "АСТ", 2006.
5. Басманова Э. Цветочный этикет в вопросах и ответах // Протокол и этикет, 2005, № 2.
6. Броди Марджори. Советы по выбору и вручению подарков // Протокол и этикет, 2005, № 2.
7. Ваше лицо в интернете // Мир internet – [60] – 2001 - № 9 – с. 44-45.
8. Вольф И. Современный этикет. / Пер. с нем. Т. Вебер. – М.: Издат. Дом «Кристина», 2000.
9. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. – Ростов н / Д.: Изд-во «Феникс», 1995.
10. Как красиво накрыть стол. Пер. с немец. Т. Григорьевой. - М.: АСТ-Пресс, 1996.
11. 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.
12. Лихолетов, В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 168 с.
13. 1000 правил сервировки и столового этикета. Безупречные рекомендации лучшего английского дворецкого Артур Инч, Москва, 2008, 160 стр.
14. Дипломатический протокол в России, Борунков А.Ф., 2019, Москва, 264 стр.
15. Дипломатический церемониал и протокол, Вуд Дж., Серре Ж. , 2019, Москва, 480 стр.
16. Руководство по дипломатической практике, Сатоу Э., Москва, 2018.
17. История российского протокола, Лядов П.Ф., Москва, 2018, 352 стр.

18. «Стать лучшей версией себя», газета «Известия», статья Холговой А.В.
<https://iz.ru/news/641257>

7.3. Дополнительная литература

1. Рюттингер, Рольф Культура предпринимательства / Рольф Рюттингер. - М.: Эком, 2023. - 240 с.
2. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Я. Соловьев. - М.: Ось-89, 2022. - 320 с.
3. Шапарь, В. Б. Гений общения, или Искусство быть разным / В.Б. Шапарь. - М.: Феникс, 2019. - 512 с.
4. Пехова М.М. Этика и психология деловых отношений: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханагян. – СПб.: Научные технологии, 2018.
5. Егоров, В. П. Этика деловых отношений: учеб. пособие / В. П. Егоров. — М. : Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.
6. Холгова А.В. Накладные пряди добавляют не элегантности, а вульгарности // Известия
<https://iz.ru/629441/albina-kholgova/nakladnye-priadi-dobaviat-ne-elegantnosti-vulgarnosti>
7. «Подавать ли даме руку», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/670703/albina-kholgova/podavat-li-dame-ruku>
8. «По одежке встречали и будут встречать», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/news/644163>

7.4. Интернет-ресурсы

1. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В.
<https://iz.ru/701736/albina-kholgova/ne-dostavliat-neudobstv-drugim>
2. «Политический этикет», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/737126/albina-kholgova/politicheskii-etiket>
3. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/760796/albina-kholgova/vygodnye-pravila>
4. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/807393/albina-kholgova/idealnyi-biznes-lanch>
5. «Идеальный подарок», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/826533/albina-kholgova/idealnyi-podarok>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения обучения и проведения промежуточной аттестации слушателей по дисциплине Академия располагает следующей материально-технической базой:

- 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, «ИНЭК – Аналитик».

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

Используются следующие технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей

- LCD – проектор,
- ноутбук,
- экран,
- флипчарт,
- фломастеры.

Иное специальное оборудование не требуется.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции, представленные в табл.6.

Таблица 6

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПСК-4 Организация деловых контактов и протокольных мероприятий	Организует и планирует деловые контакты, встречи и поездки

**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)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

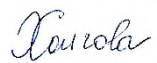
БИЗНЕС-ЭТИКЕТ И ЭТИКА

**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.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Планируемые результаты обучения дисциплины	5
3.	Объем дисциплины	7
4.	Структура и содержание дисциплины	7
4.1.	Структура дисциплины	7
4.2.	Содержание дисциплины	9
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	9
6.	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	10
7.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12
7.1.	Нормативно-правовые документы	15
7.2.	Основная литература	15
7.3.	Дополнительная литература	17
7.4.	Интернет- ресурсы	17
8.	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	18

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Бизнес-этикет и этика» – дать необходимый объём знаний, навыков и умений в области делового этикета и деловой этики, а также сформировать соответствующие компетенции, позволяющие преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни.

Задачи дисциплины:

- ознакомление с основными вопросами деловой этики как науки и сферы деятельности;
- обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей деловой этики, понятийного аппарата в области коммуникаций;
- освоение концептуального аппарата и прикладных аспектов деловой этики;
- освоение практических навыков делового поведения и профессиональной коммуникации;
- получение представления о социокультурных особенностях развития зарубежного и российского предпринимательства в прошлом и настоящем;
- обучение правилам и практическим приемам эффективной деловой этики;
- воспитание толерантности к позиции и интересам других, готовности к компромиссу, сотрудничеству и эффективному партнерству в деловом общении.

Дисциплина «Бизнес-этикет и этика» разработана для совершенствования подготовки будущего специалиста по международному этикету и протоколу. Курс направлен на активизацию самосовершенствования, самосознания, самооценки слушателя в профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные компетенции ОПК (совершенствуются) и профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции ПСК (формируются)	Знания	Умения	Практический опыт
Стратегическое управление персоналом	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 управления персоналом организации в динамичной среде	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 по управлению персоналом и в смежных областях	Управления процессом реализации стратегии, политики и технологий управления персоналом организации в динамичной среде и осуществлять оценку их социальной и экономической эффективности
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	Производить анализ деятельности по управлению персоналом, разрабатывать показатели эффективности работы Формировать планы и мероприятия по управлению персоналом	Планирования деятельности и разработки мероприятий по управлению персоналом для реализации стратегических целей организации Внедрения политик, планов, программ, процедур и технологий по управлению персоналом

		Теории управления организацией, политика и стратегия управления персоналом Методов анализа выполнения планов и задач, 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	Определять зоны ответственности работников и подразделений, ставить задачи руководителям подразделений 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	Построения организационной структуры с учетом плановой потребности в персонале и взаимодействия структурных подразделений организации 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
--	--	---	---	--

3. Объем дисциплины

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		16	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/4	2
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	2
Самостоятельная работа слушателя (СР)		14	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация	форма	Экзамен (Т)	
	час.	2	
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		36	4

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№п/п	Наименование (разделов/тем дисциплины (модуля))	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль, успеваемости ¹	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / 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.	Деловой этикет	8	3	-	2	1	-	2	1	-	1	-	-	-	О	-	ПСК-1, ОПК-3
2.	Этикет переговоров	9	4	-	2	2	-	4	1	-		1	-	-	К	-	ПСК-1, ОПК-3
3.	Этикет в офисе	6	3	-	1	2	-	2	1	-		1	-	-	О	-	ПСК-1, ОПК-3
4.	Телефонный этикет	5	3	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	ПСК-1, ОПК-3
5.	Бизнес-этикет и этика	8	3	-	1	2	-	4	1	-	1	-	-	-	К	-	ПСК-1, ОПК-3
	Итого:	36	16	-	8	8	-	14	4	-	2	2	-	-		Э/2 ч	

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), кейс (К)

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	Деловой этикет	Этикет совещаний Ошибки в деловом этикете
2.	Этикет переговоров	Рассадка на переговорах Встреча делегаций Бизнес-портрет Запрещённые и уместные подарки в бизнесе Этикет фуршета Этикет форумов и конференций
3.	Этикет в офисе	Поведение на собеседовании Поведение в своём кабинете Поведение в чужом кабинете Ложное джентльменство
4.	Телефонный этикет	Поведение в мессенджерах Этикет групповых чатов
5.	Бизнес-этикет и этика	Этика преподавателя по этикету Ошибки современных специалистов по этикету Способы продвижения специалиста по этикету

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Таблица 5

Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение

Номер раздела (темы)	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов, (ч.) /зачетных единиц (з.е.)
1.	Главные принципы делового этикета. Дресс-код как индикация «свой - чужой». Этикет переговоров.	2
2.	Встреча делегаций в аэропорту. Этикет персонального водителя.	4
3.	Грубые ошибки колористика. Ошибки современных специалистов по этикету.	2

4.	Способы продвижения специалиста по этикету. Шаги по созданию школы этикета.	2
5.	Коммуникация с обслуживающим персоналом. История и этикет чаевых. Этика преподавателя по этикету.	4
Итого:		14

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Примеры кейсов

КЕЙС 1. Тест: посмотреть видео о встрече двух коллег в холле бизнес-центра и назвать все ошибки, которые они совершили, отталкиваясь от требований делового этикета

Примерные вопросы для опроса

1. Принципиальное отличие светского этикета от делового.
2. Влияние этикета на результат переговоров.
3. Деловой этикет как залог здорового климата в компании.
4. Риски при рассадке.
5. Приём делегаций: основные этапы.
6. Требования к бизнес-портрету.
7. Деловой этикет как инструмент, понижающий риски в бизнесе.
9. Телефонный этикет: перечислите главные правила.
10. Ложное джентльменство - в чём его суть.

Оценочные средства промежуточной аттестации

Список вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине

Перечень вопросов охватывает весь учебный курс дисциплины.
Взять билет с вопросами. Время для подготовки ответа на билет 20 минут.
Задание: Ответить на два теоретических вопроса из билета.

1. Ранги.
2. Ошибки в деловом этикете.
3. Этикет переговоров.
4. Рассадка на переговорах.

5. Этикет совещаний.
6. Встреча делегаций.
7. Бизнес-портрет.
8. Запрещённые и уместные подарки в бизнесе.
9. Этикет фуршета.
10. Этикет форумов и конференций.
11. Поведение на собеседовании.
12. Поведение в своём кабинете.
13. Поведение в чужом кабинете.
14. Телефонный этикет.
15. Поведение в мессенджерах.
16. Этикет групповых чатов.
17. Ложное джентльменство.
18. Цель и функции этики бизнеса
19. Этика бизнеса как разновидность профессиональной этики
20. Роль этики в различных экономических системах
21. Нравственно-этические требования к руководителю
22. Специфика, причины и типы конфликтов в организациях
23. Методы предотвращения конфликтов в организациях
24. Методы разрешения конфликтов в организациях
25. 5 стратегий поведения в конфликтных ситуациях
26. Организация и моральные стандарты. Корпоративный кодекс
27. Корпоративная культура: понятие, типы, составные элементы
28. Методы экспресс-диагностики, используемые в деловом общении
29. Особенности деловой культуры зарубежных стран
30. Стратегия поведения молодого руководителя
31. Типичные этические ошибки, совершаемые начинающим руководителем
32. Этика деловых контактов
33. Методы ведения деловых переговоров
34. Организация деловых переговоров и методика их проведения
35. Сложности переговорного процесса и способы их преодоления
36. Деловая одежда мужчины и женщины
37. Внешний вид руководителя (мимика, жесты, манеры поведения)
38. Вербальные способы общения (переговоры, деловая переписка, телефонный разговор)

Формой промежуточной аттестации является экзамен, по которому слушатель может набрать 0-100 баллов. При проведении экзамена учитываются следующие критерии ответа: логичность, обоснованность выводов – 0-35 баллов, ссылки на литературные источники – 0-30 баллов; полнота ответа с приведением примеров – 0-35 баллов.

Таблица 5

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
88 -100	5, <i>«отлично»</i>	Оценка «отлично» выставляется слушателю, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
74- 87	4, <i>«хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
60- 73	3, <i>«удовлетво- рительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
Менее 60	2, <i>«неудовлет- ворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Практическое задание 1.

Вопросы для обсуждения:

- какие виды справедливости выделял Аристотель?
- каковы возможные представления о справедливости в сфере морали, права и социально-экономических отношений?
- как соотносится справедливость с другими достоинствами личности?
- каков смысл тезиса о единстве прав и обязанностей?
- каково содержание принципа: «От каждого — по способности, каждому — по потребности» с точки зрения теории справедливости? Возможны ли иные принципы распределительной справедливости?
- какова возможная аргументация положения о том, что лучше быть объектом несправедливого отношения, чем самому творить несправедливость?

Практическое задание 2.

Анализ ситуации «Молодой лидер».

Филиал фирмы «Программисты для производства» занимает небольшую секцию в бизнес-центре. Структура филиала предельно проста: директор и четыре отдела, в каждом из которых — свой руководитель и 4-6 сотрудников. Разделение обязанностей между отделами чисто функциональное. Рабочие места размещены бессистемно, в общем пространстве. Стол директора отделен перегородкой, но не изолирован, отдельного кабинета у него нет.

Заказов много, сроки, в основном, сжатые, так что сотрудникам нередко приходится задерживаться, а иногда приходить на службу в выходные или брать работу на дом. До последнего времени все это компенсировалось хорошей зарплатой. Однако наступил момент, когда «аппетиты» сотрудников перестали удовлетворяться. Начался ропот: нагрузки увеличиваются, жизнь дорожает, а рост зарплаты существенно отстает. Лидером назревающего бунта оказался Павел, самый молодой из руководителей отделов. Не стеснясь в выражениях, он зарабатывает себе дешевую популярность среди молодежи, которая составляет три четверти штата.

Директор филиала и кое-кто из пожилых сотрудников пытались урезонить Павла, доказывая ему, что такими «выступлениями», он разлагает коллектив и подрывает трудовой настрой людей. Но замечания имели весьма кратковременный эффект. Директор понимает, что своими силами решить проблему не сможет, и ему придется обращаться к генеральному директору фирмы.

Вопросы для обсуждения:

- прав ли директор филиала?
- ваши действия на месте генерального директора фирмы.

Практическое задание 3.

Анализ ситуации «Ведение деловых переговоров».

Двое из сотрудников компании в ожидании повышения по службе, но был выдвинут только один из них. Александр является мотивированным, способным и высокооплачиваемым сотрудником: фактически он - возможная будущая замена руководителя фирмы. Он недавно пришел в компанию, имея опыт работы в области товаров широкого спроса и начал очень резко, что, в прочем, его не очень беспокоит. Система повышения в компании недавно изменилась, и теперь руководство мало волнует, сколько человек проработал в компании, основной упор делается на его интеллектуальные способности. Новая система работает в пользу Александра, который с первого раза прошел через руководящий совет по продвижениям.

Олег, с другой стороны, «провалился», и хотя записи в его трудовой книжке и образование менее впечатляющи, чем у Александра, он отнюдь не лишен сообразительности и определенно много и эффективно работал в компании на протяжении

последних 20 лет, занимая ряд должностей. Теперь Олегу предстоит работать под руководством Александра.

Олег пришел к руководителю фирмы и попросил его о разговоре. Олег сказал, что он разочарован в том, что упустил возможность для повышения. Олег хороший, уравновешенный работник, но у него нет видения будущего и недостаточен потенциал навыков управления. Если бы Александр знал, как с ним взаимодействовать, и Олег был бы подготовлен к восприятию Александра, из них получилась бы эффективная команда.

Олег сказал, что ничего не имеет против молодости и неопытности Александра, и он был бы готов работать под его началом, если бы тот был более человечным. Однако он находит Александра высокомерным и не готовым прислушиваться к подчиненным. Олег не может себе представить, что Александр будет принимать правильные решения или готов выслушивать контраргументы. Олег решил, что он не сможет работать под началом Александра.

Вопросы для обсуждения:

- какой подход избрал руководитель на этой встрече? Это была консультация? Если нет, что это было?
- прокомментируйте, как менеджер придерживался шести-ступенчатого плана. Все ли он использовал? Что забыл сделать?
- прокомментируйте, какие навыки консультирования были продемонстрированы. Что менеджер сделал правильно? Что можно было бы улучшить?
- если бы вы были в положении Олега, как бы вы себя чувствовали после этой встречи?
- проявил ли руководитель качества лидера в дополнение или отдельно от навыка консультирования? Каким образом?

Практическое задание 4.

Анализ ситуации «Культура делового партнерства».

Стен Ларсон – шведский бизнесмен в Лиссабоне. Несколько недель назад его пригласил португальский знакомый Родриго поиграть в теннис. Стен появился на теннисном корте ровно в назначенный час, в 10 утра, в полной спортивной форме. Родриго явился на полчаса позже в компании своего приятеля Антонио, у которого он собирался купить участок земли. Они еще утром начали обсуждение, и так как не успели его закончить, Родриго предложил Антонио поехать вместе на корт, чтобы по дороге обсудить детали. Они продолжали переговоры, пока Родриго переодевался в теннисную форму, и Стен все это слушал. В 10.45 они вышли на корт, и Родриго продолжал говорить с Антонио, одновременно перебрасываясь со Стеном мячами для разминки.

В этот момент прибыл другой знакомый Родриго — Карлос, приехавший уточнить дату морской прогулки, назначенной на ближайшие выходные. Родриго извинился перед Стеном за то, что ему приходится на минутку отлучиться, и ушел с корта, чтобы переговорить с Карлосом. Поболтав с ним минут пять, Родриго закончил беседу с ожидавшим его Антонио и, наконец, в 11 часов вернулся на корт к ожидавшему его Стену, чтобы приступить к игре. Когда Стен заметил, что корт заказан только с 10 до 11, Родриго успокоил его, сказав, что заблаговременно продлил по телефону заказ до 12, так что проблем нет. Стен был чрезвычайно раздосадован таким ходом событий. Почему?

Прокомментируйте данную ситуацию

Практическое задание 5.

Ситуация 1. Отгулы.

Менеджер по продажам Лидов Олег Васильевич увлекается баскетболом и является членом Нижегородской команды, вследствие чего часто просит отгулы.

Если руководитель уходит раньше, он тоже покидает место работы, перекладывая при этом свои полномочия на других работников и обещая, что это в последний раз. В

условиях существования определенных сложностей при устройстве на работу и в силу своей скромности, сотрудники долгое время не решались высказать претензии своему начальнику.

Ненормальная, накаленная обстановка, как и следовало ожидать, в итоге привлекла внимание руководителя. Он принял решение уволить Лидова, несмотря на его выдающиеся успехи в продажах и большую прибыль, которую он приносил компании.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие ошибки совершили участники конфликта?
2. Как можно было разрешить ситуацию другим способом?
3. Как избежать повторения подобных ситуаций в будущем?

Практическое задание 6.

Ситуация 2. Претензии к товару

Интернет-магазин осуществляет свою деятельность более 7 лет. За время работы у компании возросли обороты, и появились постоянные клиенты. За годы работы компания нашла надежных перевозчиков, которые гарантировали доставку товара без повреждений. На складе товар хранился бережно, и политика фирмы была таковой, что лучше списать некачественный товар, чем предложить его покупателю. При этом сотрудники компании всегда идут навстречу покупателю. Так, однажды покупателем был заказан дорогостоящий товар, доставку которого он взял на себя, выбрав свою транспортную компанию. Но после поступления товара на склад покупатель предъявляет претензии по качеству товара. Хотя товар был качественный, т. к. фирма строго следит за соответствием товара. Вследствие этого возникает конфликт между покупателем и фирмой.

Вопросы для обсуждения:

1. Как решить этот конфликт?
2. Как избежать возникновения подобных конфликтов в будущем?

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 N 146-ФЗ (ред. от 08.08.2024)
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 29.09.2025)

7.2. Основная литература

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для вузов / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 380 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19387-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/556400>.
2. 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>.
3. Холгова А.В. Светский этикет Москва, Изд-во международные отношения, 2022. - 136 с.
4. Дедюлина М.А., Папченко Е.В. Этикет: учебно-методическое пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. – 174 с.
5. Басманова Э. Гостевой этикет, или домашний прием на высшем уровне. – М.: "Олимп", "АСТ", 2006.
6. Басманова Э. Цветочный этикет в вопросах и ответах // Протокол и этикет, 2005, № 2.
7. Броди Марджори. Советы по выбору и вручению подарков // Протокол и этикет, 2005, № 2.
8. Ваше лицо в интернете // Мир internet – [60] – 2001 - № 9 – с. 44-45.
9. Вольф И. Современный этикет. / Пер. с нем. Т. Вебер. – М.: Издат. Дом «Кристина», 2000.
10. Все об этикете. Книга о нормах поведения в любых жизненных ситуациях. – Ростов н / Д.: Изд-во «Феникс», 1995.
11. Как красиво накрыть стол. Пер. с немец. Т. Григорьевой. - М.: АСТ-Пресс, 1996.
12. 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.
13. Лихолетов, В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 168 с.
14. 1000 правил сервировки и столового этикета. Безупречные рекомендации лучшего английского дворецкого Артур Инч, Москва, 2008, 160 стр.

15. Дипломатический протокол в России, Борунков А.Ф., 2019, Москва, 264 стр.
16. Дипломатический церемониал и протокол, Вуд Дж., Серре Ж. , 2019, Москва, 480 стр.
17. Руководство по дипломатической практике, Сатоу Э., Москва, 2018.
18. История российского протокола, Лядов П.Ф., Москва, 2018, 352 стр.
19. «Стать лучшей версией себя», газета «Известия», статья Холговой А.В.
<https://iz.ru/news/641257>

7.3. 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>
2. Пехова М.М. Этика и психология деловых отношений: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханагян. – СПб.: Научные технологии, 2018.
3. Егоров, В. П. Этика деловых отношений: учеб. пособие / В. П. Егоров. — М. : Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.
4. Холгова А.В. Накладные пряди добавляют не элегантности, а вульгарности // Известия
<https://iz.ru/629441/albina-kholgova/nakladnye-priadi-dobaviat-ne-elegantnosti-vulgarnosti>
5. «Подать ли даме руку», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/670703/albina-kholgova/podavat-li-dame-ruku>
6. «По одежке встречали и будут встречать», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/news/644163>

7.4. Интернет- ресурсы

1. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В.
<https://iz.ru/701736/albina-kholgova/ne-dostavliat-neudobstv-drugim>
2. «Политический этикет», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/737126/albina-kholgova/politicheskii-etiket>
3. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/760796/albina-kholgova/vygodnye-pravila>

4. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/807393/albina-kholgova/idealnyi-biznes-lanch>
5. «Идеальный подарок», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/826533/albina-kholgova/idealnyi-podarok>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения обучения и проведения промежуточной аттестации слушателей по дисциплине Академия располагает следующей материально-технической базой:

- 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, «ИНЭК – Аналитик».

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

Используются следующие технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей

- LCD – проектор,
- ноутбук,
- экран,
- флипчарт,
- фломастеры.

Иное специальное оборудование не требуется.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции, представленные в табл.6.

Таблица 6

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
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
ПСК-1 Реализация системы стратегического управления персоналом	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

**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)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПРОТОКОЛ

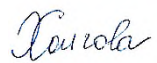
**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
профессиональной переподготовки**

«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ»

Москва, 2025

Автор(ы)–составитель(и):

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



Холгова А.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Планируемые результаты обучения дисциплины	5
3.	Объем дисциплины	7
4.	Структура и содержание дисциплины	7
4.1.	Структура дисциплины	7
4.2.	Содержание дисциплины	9
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	9
6.	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	10
7.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	14
7.1.	Нормативно-правовые документы	16
7.2.	Основная литература	16
7.3.	Дополнительная литература	17
7.4.	Интернет- ресурсы	18
8.	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	18

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Протокол» является формирование у слушателей целостного представления о правилах дипломатического и делового общения, технике ведения международных переговоров, сущности протокола и этикета цивилизованного общества.

Задачами дисциплины являются подготовка слушателей к практической работе, освоение ими основных правил, приемов и методов проведения информационно-аналитической, информационно-разъяснительной работы, подготовки документов дипломатической, консульской, внутриведомственной переписки, ведение и участие в переговорном процессе, дипломатических контактов, работы с соотечественниками за рубежом, ведение переговоров в рамках экономической и культурной дипломатии.

Заложив у слушателей необходимые знания по основам дипломатического протокола, курс позволяет студентам овладеть современными знаниями и навыками, необходимыми для работы в различных государственных и негосударственных организациях, связанных с международной и внешнеэкономической деятельностью.

По итогам изучения дисциплины студент должен разбираться в основных методах и приемах дипломатии, в дипломатической стратегии и тактике; понимать требования, предъявляемые к работнику дипломатической службы; быть знакомым со структурой, принципами и методами работы органов государственной власти Российской Федерации в области внешней политики и международных отношений.

Дисциплина «Протокол» разработана для совершенствования подготовки будущего специалиста по международному этикету и протоколу.

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные компетенции ОПК (совершенствуются) и профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции ПСК (формируются)	Знания	Умения	Практический опыт
Стратегическое управление персоналом	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.
Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка	ПСК-4 Организация деловых контактов и протокольных мероприятий	Нормативных правовых актов, нормативно-методических документов, государственных стандартов в сфере деятельности организации	Составлять план поездки руководителя Оформлять документы, необходимые для деловой поездки,	Организации и планирования деловых контактов, встреч и поездок руководителя

деятельности руководителя 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	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 информационных процессов, повышения их гибкости и динамичности Обеспечивать информационную безопасность организации	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
--	--	---	---	---

3. Объем дисциплины

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		16	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/4	2
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	2
Самостоятельная работа слушателя (СР)		14	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация	форма	Экзамен (Т)	
	час.	2	
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		36	4

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№п/п	Наименование (разделов/тем дисциплины (модуля))	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости ¹	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / 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.	Современные протокольные нормы мероприятий	8	3	-	2	1	-	2	1	-	1	-	-	-	О	-	ПСК-4, ОПК-4
2.	Организация официальных мероприятий	9	4	-	2	2	-	4	1	-		1	-	-	К	-	ПСК-4, ОПК-4
3.	Международный протокол	6	3	-	1	2	-	2	1	-		1	-	-	О	-	ПСК-4, ОПК-4
4.	Национальные особенности этикета	5	3	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	ПСК-4, ОПК-4
5.	Деловая переписка. Работа со СМИ	8	3	-	1	2	-	4	1	-	1	-	-	-	К	-	ПСК-4, ОПК-4
	Итого:	36	16	-	8	8	-	14	4	-	2	2	-	-		Э/2 ч	

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), кейс (К)

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	Современные протокольные нормы мероприятий	Нормы лингвистов Конфликтные ситуации Содержание основных норм дипломатического протокола Понятие дипломатических контактов
2.	Организация официальных мероприятий	Организация визитов руководителя Работа с первыми лицами
3.	Международный протокол	Протокол зарубежных визитов российских руководителей. Особенности протокольной практики зарубежных стран. Церемониал официальных мероприятий и протокол дипломатических приемов
4.	Национальные особенности этикета	Восточная стратагемная модель ведения переговоров Особенности переговоров с партнерами из западных стран.
5.	Деловая переписка. Работа со СМИ	Работа со СМИ Работа службы безопасности на протокольных мероприятиях

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Таблица 5

Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение

Номер раздела (темы)	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов, (ч.) /зачетных единиц (з.е.)
1.	Расскажите о нормах протокольных мероприятий в РФ.	2
2.	Какую роль в этикете занимают национальные особенности.	4
3.	В чём заключаются особенности работы со СМИ.	2

4.	Как организовать визит руководителя. Международный протокол.	2
5.	Правила для лингвистов, сопровождающих протокольные мероприятия.	4
Итого:		14

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Примеры кейсов

КЕЙС 1. «Деловая встреча «Five o'clock»

Методика проведения:

группа делится на 2 подгруппы:

- принимающая сторона
- зарубежная делегация

Перед началом деловой игры проводится собеседование по вопросам:

История и культура английского чаепития

Вхождение английской чайной церемонии в деловое общение

Чайный этикет

Сервировка чайного стола

Чайная церемония

Правила поведения во время чаепития

Дресс-код для встречи «Five o'clock»

Отрабатываются и закрепляются устойчивые навыки поведения на деловой встрече.

Примерные вопросы для опроса

1. Исторические предпосылки возникновения дипломатического протокола.
2. Исторические предпосылки возникновения делового протокола.
3. Основные понятия: «протокол» и «этикет». Протокол и этикет – единая система.
4. Виды этикета и их краткая характеристика.
5. Роль и значение протокола и этикета в современной международной практике.
6. Национальный этикет. Значение национальных особенностей общения при подготовке, организации и проведении протокольных мероприятий.
7. Принципы общения специалиста по протоколу с участниками протокольных

мероприятий.

8. Роль протокольных мероприятий в деятельности современных фирм и организаций.

9. Протокол - это?

10. Почему китайцы прилетают большими делегациями?

11. Кто преподносит цветы супруге главе приехавшей делегации?

Оценочные средства промежуточной аттестации

Список вопросов для опроса по промежуточной аттестации

Перечень вопросов охватывает весь учебный курс дисциплины.

Взять билет с вопросами. Время для подготовки ответа на билет 20 минут.

Задание: Ответить на два вопроса из билета.

Теоретический блок:

1. Понятие и сущность дипломатических переговоров.
2. Виды дипломатических переговоров.
3. Консультации как вид дипломатических переговоров.
4. Функции дипломатических переговоров.
5. Протокол дипломатической переписки.
6. Протокол личного визита дипломата и дипломатической беседы.
7. Протокол и этикет визитной карточки дипломата.
8. Принципы, регулирующие процесс дипломатических переговоров.
9. Элементы процедуры международных переговоров.
10. Этапы дипломатических переговоров.
11. Посредничество на международных переговорах.
12. Виды посредничества, требования к посреднику и его права.
13. Подготовка дипломатических переговоров.
14. Понятие позиции на переговорах.
15. Тактические приемы ведения переговоров.
16. Виды решений на международных переговорах и способы их принятия.
17. Понятие многосторонних переговоров.
18. Особенности подготовки и ведения многосторонних переговоров.
19. Формы и процедурные порядки на многосторонних переговорах.
20. Понятие международного договора и его виды.

21. Многосторонние договоры.
22. Ратификация международного договора.
23. Регистрация и опубликование международного договора.
24. Органы государственного протокола Российской Федерации.
25. Протокол встречи высокого гостя в Москве, вручения верительных грамот главе государства.
26. Структура, текст и требования к оформлению международного договора.
27. Способы прекращения действия международного договора.
28. Стратегии ведения переговоров.
29. Этикет на международных переговорах.
30. Протокол в международных организациях.

Практический блок:

1. Изобразить схематично структуру международного договора.
2. Составить приглашение иностранного должностного лица на завтрак, который дает посольство по случаю национального праздника .
3. Составить положительный ответ на приглашение на фуршет, полученное от иностранного дипломата.
4. Составить отрицательный ответ на приглашение на обед, полученное от иностранного дипломата.
5. Получив приглашение на завтрак в иностранное посольство, дипломат сообщил, что он уточнит график своей работы и даст ответ в ближайшее время. Оценить эту ситуацию.
6. На полученном Вами приглашении на ужин имеется приписка RSVP. Оценить.
7. Вы получили визитную карточку от иностранного дипломата, с которым поддерживали деловые отношения. На карточке имеется приписка PPC. Сделать вывод.
8. На сложных переговорах в ходе выработки текста соглашения одна из сторон потребовала обязательно выполнять процедуру парафирования. Оценить это предложение.
9. В ходе сложных переговоров по урегулированию конфликта, какие тактические приемы Вы бы предложили для достижения договоренности?
10. Между двумя сторонами прошли переговоры и подписан договор, который, однако, еще не ратифицирован. Определить, следует ли выполнять его условия?
11. Изобразить схематично этапы юридического оформления международного договора.

12. Между двумя сторонами действует договор, который не содержит условий его расторжения. Одна из сторон заявила о том, что она аннулирует его, поскольку он больше не отвечает ее интересам. Оценить эти действия.

13. Подготовить личную ноту министру иностранных дел страны пребывания от имени посла о том, что он убывает в отпуск на родину.

14. В загранучреждении ожидается прибытие из аэропорта иностранной делегации для проведения переговоров. В качестве сотрудника учреждения представить предложения руководству по встрече и рассадке гостей.

15. В ходе дипломатической беседы партнер уклоняется от ответов на Ваши вопросы и вся ситуация говорит о том, что его отношение к ним негативное. Сделать вывод.

16. Изобразить схематично рассадку за прямоугольным столом на приеме с женами с учетом степени почетности мест.

17. Написать текст вступительного комплимента в личной ноте.

18. Написать текст заключительного комплимента в вербальной ноте.

19. Изобразить схематично сервировку одного места на столе для приема с рассадкой.

20. Составить текст визитной карточки Чрезвычайного и Полномочного Посла.

21. Написать вариант текста визитной карточки рядового дипломатического сотрудника посольства.

22. Вы находитесь на рабочем месте. На переданной Вам визитной карточке иностранца один из углов загнут. Оцените ситуацию.

23. На полученном Вами приглашении на прием в нижнем углу находится приписка REGRETS ONLY. Определить ее значение.

24. На полученном Вами приглашении на прием в нижнем углу находится приписка DLACK TIE. Определить ее значение.

25. На полученном Вами приглашении на прием в нижнем углу находится приписка WHITE TIE. Определить ее значение.

26. Изобразить схему размещения пассажиров в автомашине с учетом степени почетности мест.

27. На дипломатическом приеме Вам надо представить послу молодую сотрудницу учреждения. Как Вы поступите?

28. На дипломатическом приеме с рассадкой Вы случайно опрокинули на столе бокал с напитком. Как Вы поступите?

29. Вам надо поздравить с Новым годом с помощью визитной карточки одного из иностранных сотрудников, с которым Вы поддерживаете деловые отношения. Как Вы поступите?

30. Как сотрудник российского загранучреждения, отвечающий за организацию приема иностранной делегации, Вы испытываете трудности относительно некоторых конкретных деталей местного этикета и протокола. Как Вы поступите?

Формой промежуточной аттестации является экзамен, по которому слушатель может набрать 0-100 баллов. При проведении экзамена учитываются следующие критерии ответа: логичность, обоснованность выводов – 0-35 баллов, ссылки на литературные источники – 0-30 баллов; полнота ответа с приведением примеров – 0-35 баллов.

Таблица 5.

Баллы (рейтингов ой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
88 -100	5, «отлично»	Оценка «отлично» выставляется слушателю, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
74- 87	4, «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
60- 73	3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
Менее 60	2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части

		программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.
--	--	--

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Примеры тем рефератов к практическому занятию по теме № 2:

1. Принципы взаимодействия с партнером в ходе дипломатических переговоров.
2. Национально-психологические особенности ведения международных переговоров.
3. Тактические приемы ведения международных переговоров.
4. Особенности международных переговоров с посредником.
5. Особенности международных переговоров по урегулированию конфликтов.
6. Протокол и этикет поведения участников на международных переговорах.
7. Методы повышения эффективности коммуникации на переговорах.
8. Особенности многосторонних международных переговоров.
9. Стратегии и типы принимаемых решений на переговорах.

Примеры тем докладов к практическому занятию по теме № 3:

1. Виды организации национальных органов государственного протокола.
2. Управления протокола Президента Российской Федерации.
3. Протокольные мероприятия с участием Президента Российской Федерации.
4. Протокол визитов официальных лиц и делегаций иностранных государств в Российскую Федерацию.
5. Протокол визитов российских руководителей и делегаций в иностранные государства.

Деловая игра к практическому занятию по теме № 4.

Тема игры: «Работа дипломатического представительства по подготовке дипломатического приема. Разработка плана проведения приема».

Деловая игра представляет собой моделирование работы дипломатического персонала дипломатического представительства.

Слушатели выступают в качестве сотрудников дипломатического представительства, которым главой дипломатического представительства поставлена задача на основании определенных исходных данных (выдает преподаватель) разработать план проведения дипломатического приема и представить его на утверждение (оценку). Роль посла играет преподаватель. Задача ставится в устной форме.

Предлагаемый кейс: Сценарий деловой игры по моделированию работы дипломатического представительства.

«Российское посольство находится в столице одной из стран Западной Европы (на выбор обучающихся). Приближается праздник День Победы, в честь которого посольство дает большой прием. Посол на собрании сотрудников дипломатического представительства

ставит задачу подготовить план проведения приема. План должен содержать следующие элементы:

- вид приема;
- время и место проведения приема;
- список приглашенных;
- пригласительные билеты (в качестве примера обучающиеся готовят одно приглашение и один ответ на приглашение);
- схема рассадки за столом;
- меню;
- текст тоста;
- эскиз визитной карточки дипломата.

План проведения приема представить на утверждение и обосновать принятые решения».

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 N 146-ФЗ (ред. от 08.08.2024)
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 29.09.2025)

7.2. Основная литература

1. Профессия – дипломат : библиографический указатель / Научная библиотека им. И.Г. Тюлина МГИМО МИД России. – М., 2022. – 50 с.
2. 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>.
3. Алепко, А. В. Дипломатическая и консульская служба : учебник для вузов / А. В. Алепко. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 294 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14063-7. — Текст : электронный //

- Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/558814>.
4. Травин, В. В. Деловое общение. Модуль 2 / В.В. Травин, М.И. Магура, М.Б. Курбатова. - Москва: Мир, 2019. - 134 с.
 5. Шапарь, В. Б. Гений общения, или Искусство быть разным / В.Б. Шапарь. - М.: Феникс, 2019. - 512 с.
 6. Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений / Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2022. - 64 с.
 7. Флассер, Алан Настоящему мужчине. Путеводитель по мужскому стилю / Алан Флассер. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2023. - 324 с.
 8. 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.
 9. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры: учебное пособие / - Москва : Финансы и статистика, АГРУС, 2014. - 400 с.
 10. Дедюлина М.А., Папченко Е.В. Этикет: учебно-методическое пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. – 174 с.
 11. Броди Марджори. Советы по выбору и вручению подарков // Протокол и этикет, 2005, № 2.
 12. Вольф И. Современный этикет. / Пер. с нем. Т. Вебер. – М.: Издат. Дом «Кристина», 2000.
 13. 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.
 14. Лихолетов, В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 168 с.
 15. Дипломатический протокол в России, Борунков А.Ф., 2019, Москва, 264 стр.
 16. Дипломатический церемониал и протокол, Вуд Дж., Серре Ж. , 2019, Москва, 480 стр.
 17. Руководство по дипломатической практике, Сатоу Э., Москва, 2018.
 18. История российского протокола, Лядов П.Ф., Москва, 2018, 352 стр.

7.3. Дополнительная литература

1. Рюттингер, Рольф Культура предпринимательства / Рольф Рюттингер. - М.: Эком, 2023. - 240 с.
2. 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.
3. Пехова М.М. Этика и психология деловых отношений: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханагян. – СПб.: Научные технологии, 2018.
4. Егоров, В. П. Этика деловых отношений: учеб. пособие / В. П. Егоров. — М. : Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.

7.4. Интернет- ресурсы

1. «Политический этикет», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/737126/albina-kholgova/politicheskii-etiket>
2. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В. <https://iz.ru/701736/albina-kholgova/ne-dostavliat-neudobstv-drugim>
3. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/760796/albina-kholgova/vygodnye-pravila>
4. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/807393/albina-kholgova/idealnyi-biznes-lanch>
5. «Идеальный подарок», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/826533/albina-kholgova/idealnyi-podarok>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения обучения и проведения промежуточной аттестации слушателей по дисциплине Академия располагает следующей материально-технической базой:

- 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, «ИНЭК – Аналитик».

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

Используются следующие технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей

- LCD – проектор,
- ноутбук,
- экран,
- флипчарт,
- фломастеры.

Иное специальное оборудование не требуется.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции, представленные в табл.6.

Таблица 6

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
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
ПСК-4 Организация деловых контактов и протокольных мероприятий	Организует и планирует деловые контакты, встречи и поездки

**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)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

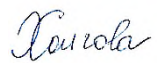
ДРЕСС-КОДЫ

**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.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Планируемые результаты обучения дисциплины	5
3.	Объем дисциплины	6
4.	Структура и содержание дисциплины	6
4.1.	Структура дисциплины	6
4.2.	Содержание дисциплины	8
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	8
6.	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	9
7.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
7.1.	Нормативно-правовые документы	11
7.2.	Основная литература	11
7.3.	Дополнительная литература	12
7.4.	Интернет- ресурсы	12
8.	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	13

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Дресс-коды» является формирование у слушателей целостного представления о правилах дресс-кодов, современных концепциях моды и стиля и способности работать в соответствии с правилами современных деловых и светских дресс-кодов.

Задачи освоения дисциплины

- формирование знаний в области понятийного аппарата, закономерностей, теоретических основ стилистики, созданием индивидуального, делового и фирменного стиля в одежде.
- тренировка практического умения осуществлять мониторинг модных трендов, анализировать стиль жизни потребителей, предлагать образные стилевые решения в одежде различного назначения.
- владение практическими методиками и инструментами для работы в области модного и стилевого консалтинга.
- формирование устойчивых профессиональных компетенций, позволяющих принимать ответственные решения в процессе прогнозирования модных тенденций, проектирования делового и элементов фирменного стиля, выбора стилевых решений товаров, оказания услуги потребителю.

Дисциплина «Дресс-коды» разработана для совершенствования подготовки будущего специалиста по международному этикету и протоколу.

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные компетенции ОПК (совершенствуются) и профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции ПСК (формируются)	Знания	Умения	Практический опыт
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)

3. Объем дисциплины

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		16	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/4	2
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	2
Самостоятельная работа слушателя (СР)		14	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация	форма	Экзамен (Т)	
	час.	2	
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		36	4

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№п/п	Наименование (разделов/тем дисциплины (модуля))	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости ¹	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / 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.	Понятие дресс-кода	8	3	-	2	1	-	2	1	-	1	-	-	-	О	-	ПСК-2
2.	Классификация основных дресс-кодов	9	4	-	2	2	-	4	1	-		1	-	-	О	-	ПСК-2
3.	Этикет и стиль в одежде	6	3	-	1	2	-	2	1	-		1	-	-	О	-	ПСК-2
4.	Колористика: главные законы	5	3	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	ПСК-2
5.	Индикация «свой - чужой»	8	3	-	1	2	-	4	1	-	1	-	-	-	О	-	ПСК-2
	Итого:	36	16	-	8	8	-	14	4	-	2	2	-	-		Э/2 ч	

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О)

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	Понятие дресс-кода.	Ситуации, для которых уместен дресс-код. Все виды деловых дресс-кодов Все виды светских дресс-кодов
2.	Классификация основных дресс-кодов.	Дресс-коды для различных профессиональных групп. Разработка дресс-кода для конкретной ситуации с учетом профессиональных особенностей деятельности.
3.	Этикет и стиль в одежде.	Параметры элегантно выглядящего человека Аксессуары Неуместная одежда Украшения Прически
4.	Колористика: главные законы.	Колористика в дресс-кодах
5.	Индикация «свой - чужой».	Дресс-код как индикация «свой - чужой»

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Таблица 5

Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение

Номер раздела (темы)	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов, (ч.) /зачетных единиц (з.е.)
1.	Роль аксессуаров в создании корпоративного стиля.	2
2.	Проблемы создания летнего делового стиля.	4
3.	Правила ношения делового костюма.	2
4.	Деловая коммуникация и современный дресс-код.	2
5.	Дресс-код бизнеса. Выбор запаха и цвета.	4
Итого:		14

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Примерные вопросы для опроса

1. Какой дресс-код в деловой среде является самым строгим?
2. Назовите несколько случаев, когда нарушение дресс-кода приводило к конфликту.
3. Бордовый галстук как атрибут политика Восточной Европы.
4. Перечислите табу в женских деловых дресс-кодах.
5. Какие существуют параметры уместно выглядящего человека?
6. Какие ошибки во внешнем виде мужчины выдадут в нём охранника или водителя?
7. Колористика: главные законы.
8. Гардероб для сотрудницы, которая отправляется на важную встречу.
9. Индикация «свой - чужой».
10. Вечерние дресс-коды.

Оценочные средства промежуточной аттестации

Список вопросов для подготовки к экзамену по дисциплине

1. Понятие дресс-кода.
2. Все виды деловых дресс-кодов.
3. Все виды светских дресс-кодов.
4. Какой дресс-код в деловой среде является самым строгим?
2. Назовите несколько случаев, когда нарушение дресс-кода приводило к конфликту.
3. Бордовый галстук как атрибут политика Восточной Европы.
4. Перечислите табу в женских деловых дресс-кодах.
5. Какие существуют параметры уместно выглядящего человека?
6. Какие ошибки во внешнем виде мужчины выдадут в нём охранника или водителя?
7. Колористика: главные законы.
8. Гардероб для сотрудницы, которая отправляется на важную встречу.
9. Индикация «свой - чужой».
10. Этикет и стиль в одежде.
11. Аксессуары, украшения, причёски.
12. Верхняя одежда мужчин и женщин.

Формой промежуточной аттестации является экзамен, по которому слушатель может набрать 0-100 баллов. При проведении экзамена учитываются следующие критерии ответа: логичность, обоснованность выводов – 0-35 баллов, ссылки на литературные источники – 0-30 баллов; полнота ответа с приведением примеров – 0-35 баллов.

Таблица 5

Баллы (рейтинговой оценки), %	Оценка	Требования к знаниям
88 -100	5, <i>«отлично»</i>	Оценка «отлично» выставляется слушателю, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
74- 87	4, <i>«хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрируют хорошую степень овладения программным материалом.
60- 73	3, <i>«удовлетво- рительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют достаточную (удовлетворительную) степень овладения программным материалом.
Менее 60	2, <i>«неудовлет- ворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. Учебные достижения и результаты рубежного контроля демонстрировали не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Пример практического занятия

Практическое занятие 1.

Этикетное оформление внешности и гардероба. Стиль одежды и его социальные функции. Консервативный стиль деловой одежды. Свободный стиль одежды. Неофициальный наряд. Аксессуары. Косметика. Разговор об одежде. Подбор гардероба у мужчин и женщин. Торжественная и повседневная одежда. Индивидуальный стиль и этикетные нормы в одежде.

Практическое занятие 3.

Прием гостей. Виды приглашений, одежда, поведение хозяев мероприятия. Золотое правило этики общения. Национальные особенности делового общения. Порядок встречи делегации. Порядок приветствий. Жесты и фразы вежливости при приветствии. Этикет в одежде с учетом мероприятия. Этикет за столом в небольшом кругу, в кафе, ресторане, на протокольном мероприятии. Протокольное старшинство. Порядок встречи делегации. Нюансы приема делегаций разного уровня. Технические моменты организации приема.

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 N 146-ФЗ (ред. от 08.08.2024)
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 29.09.2025)

7.2. Основная 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, 2025. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16812-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561027>.
2. Флассер, Алан Настоящему мужчине. Путеводитель по мужскому стилю / Алан Флассер. - М.: Манн, Иванов и Фербер, 2023. - 324 с.
3. 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.

4. Наталия Найденская, Инесса Трубецкова Золотые правила стиля: дресс-код успешной женщины. М.: ОДРИ, 2016.
5. 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.
6. Дедюлина М.А., Папченко Е.В. Этикет: учебно-методическое пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2008. – 174 с.
7. Вольф И. Современный этикет. / Пер. с нем. Т. Вебер. – М.: Издат. Дом «Кристина», 2000.
8. Лихолетов, В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 168 с.
9. Арнтцен «Дресс-код. Голая правда о моде» М.: Издательство Ad Marginem, 2019.

7.3. Дополнительная литература

1. Роув, Петси Бизнес-этикет / Петси Роув. - М.: Феникс, 2023. - 384 с.
2. Роудз, Марк Как разговаривать с кем угодно. Уверенное общение в любой ситуации / Марк Роудз. - Москва: СПб. [и др.] : Питер, 2023. - 119 с.
3. Подопригора М.Г. Деловая этика: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116 с.
4. Пехова М.М. Этика и психология деловых отношений: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханаган. – СПб.: Наукоемкие технологии, 2018.
5. Егоров, В. П. Этика деловых отношений: учеб. пособие / В. П. Егоров. — М. : Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.

7.4. Интернет-ресурсы

1. «По одежке встречали и будут встречать», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/644163>
2. «Накладные пряди добавляют не элегантности, а вульгарности», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/629441/albina-kholgova/nakladnye-priadi-dobavlyat-ne-elegantnosti-vulgarnosti>
3. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В. <https://iz.ru/701736/albina-kholgova/ne-dostavliat-neudobstv-drugim>

4. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/760796/albina-kholgova/vygodnye-pravila>
5. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/807393/albina-kholgova/idealnyi-biznes-lanch>
6. «Длинный галстук президента США», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/659368>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения обучения и проведения промежуточной аттестации слушателей по дисциплине Академия располагает следующей материально-технической базой:

- 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, «ИНЭК – Аналитик».

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

Используются следующие технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей

- LCD – проектор,
- ноутбук,
- экран,
- флипчарт,
- флوماстеры.

Иное специальное оборудование не требуется.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции, представленные в табл.6

Таблица 6

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПСК-2 Организация работы с посетителями организации	Общается с посетителями Использует установленные правила и процедуры коммуникации внутри организации

	Создает положительный имидж организации
--	---

**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)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

КОММУНИКАЦИЯ

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
профессиональной переподготовки**

«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ»

Автор–составитель:

Доцент кафедры международной коммерции,
директор программы EMBA



А.С. Поеров

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Планируемые результаты обучения дисциплины	5
3.	Объем дисциплины	8
4.	Структура и содержание дисциплины	8
4.1.	Структура дисциплины	8
4.2.	Содержание дисциплины	10
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	10
6.	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	11
7.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	13
7.1.	Нормативно-правовые документы	15
7.2.	Основная литература	16
7.3.	Дополнительная литература	16
7.4.	Интернет- ресурсы	17
8.	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	18

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Коммуникация» – формирование идеала хорошей современной речи, мастерства устного публичного выступления и профессиональной полемики.

Основными задачами дисциплины являются:

- понимание речи как инструмента воздействия на человека;
- понимание законов коммуникативно-грамотного речевого поведения в различных ситуациях педагогического общения, норм академической риторики, особенностей жанров речевого общения и правил использования в них языковых средств;
- овладение навыками оперирования текстовой информацией, диалоговой поддержки, работы с аудиторией в процессе речевой коммуникации, интонационной речевой культуры, подготовки публичной речи;
- развитие умений вступать в речевой контакт, определять цель общения и особенности адресата, создавать высказывания, отвечающие требованиям жанровой речи и ситуации общения, отбирать языковые средства, определять коммуникативную стратегию и тактику речевого поведения.

Дисциплина «Коммуникация» разработана для совершенствования подготовки будущего специалиста по международному этикету и протоколу. Курс направлен на активизацию самосовершенствования, самосознания, самооценки слушателя в профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Профессионально-специализированные компетенции ПСК или трудовые функции (формируются)	Знания	Умения	Практический опыт
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	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	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

		Современных информационных технологий	Обеспечивать информационную безопасность организации Работать с компьютером, использовать офисный пакет (текстовый редактор, таблицы)	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
Универсальные компетенции УК (совершенствуются)				
Организационно-управленческая	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
--	--	--	--	---

3. Объем дисциплины

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		16	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/4	2
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	2
Самостоятельная работа слушателя (СР)		14	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация	форма	Зачет (Т) 2	
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		36	4

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№п/п	Наименование (разделов/тем) дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости ¹	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / 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.	Искусство общения и Small Talk	8	3	-	2	1	-	2	1	-	1	-	-	-	О	-	ПСК-3, УК-4
2.	Ошибки коммуникации	9	4	-	2	2	-	4	1	-		1	-	-	К	-	ПСК-3, УК-4
3.	Коммуникация со статусными людьми	6	3	-	1	2	-	2	1	-		1	-	-	О	-	ПСК-3, УК-4
4.	Невербальное поведение и элегантный язык тела	5	3	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	ПСК-3, УК-4
5.	Мимика и грамотная улыбка	8	3	-	1	2	-	4	1	-	1	-	-	-	К	-	ПСК-3, УК-4
	Итого:	36	16	-	8	8	-	14	4	-	2	2	-	-		3/2 ч	

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), кейс (К)

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	Искусство общения и Small Talk	Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Темы small-talk.
2.	Ошибки коммуникации	Этика и этикет речевого общения. Запретные темы. Открытый комплимент. Комплимент с прикрытием. Комплимент пополам. Скрытый комплимент.
3.	Коммуникация со статусными людьми	Кто инициирует рукопожатие? Самое главное в переговорной комнате
4.	Невербальное поведение и эlegantный язык тела	Жесты-символы. Поза тела и тестостерон Эlegantный язык тела
5.	Мимика и грамотная улыбка	Искренняя улыбка как средство влияния на окружающих. Учимся читать людей: улыбка и другие сигналы мимики.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Вопросы для самостоятельной подготовки слушателей

Таблица 5

Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение

Номер раздела (темы)	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов, (ч.) /зачетных единиц (з.е.)
1.	Открытый комплимент.	2

	Комплимент с прикрытием. Комплимент пополам.	
2.	Скрытый комплимент. Через внешнее о внутреннем. Золотое правило комплимента.	4
3.	Жесты-символы. Темы small-talk. Запретные темы.	2
4.	Три сита Сократа Телефонный этикет Кто инициирует рукопожатие?	2
5.	Самое главное в переговорной комнате Ты- Вы в деловой среде	4
Итого:		14

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Примеры кейсов

Задание: прописать диалоги Small Talk в трёх разных ситуациях

Примерные вопросы для опроса

1. Комплимент как способ разрушить контакт.
2. Запрещенные темы. Обоснуйте их запрет.
3. Перечислите жесты-символы. Объясните причину их запрета.
4. Поза тела и тестостерон: какая взаимосвязь?

Оценочные средства промежуточной аттестации

Список вопросов для подготовки к зачету по дисциплине

Перечень вопросов охватывает весь учебный курс дисциплины.

Взять билет с вопросами. Время для подготовки ответа на билет 15 минут.

Задание: Ответить на два теоретических вопроса из билета.

1. Понятие коммуникации.
2. Типы и виды коммуникаций.
3. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
4. Темы small-talk.

5. Этика и этикет речевого общения.
6. Запретные темы.
7. Жесты-символы.
8. Поза тела и тестостерон
9. Элегантный язык тела
10. Искренняя улыбка как средство влияния на окружающих.
11. Учимся читать людей: улыбка и другие сигналы мимики.
12. Коммуникация со статусными людьми.
13. Ошибки коммуникации.
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Особенности деловых переговоров и их характер.
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.

40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.
50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

Формой промежуточной аттестации является зачет, по которому слушатель может набрать 0-100 баллов. При проведении зачета учитываются следующие критерии ответа: логичность, обоснованность выводов – 0-35 баллов, ссылки на литературные источники – 0-30 баллов; полнота ответа с приведением примеров – 0-35 баллов.

Успешно сдавшим промежуточную аттестацию считается слушатель, набравший 70 и более баллов (суммируются баллы, полученные при выполнении докладов, кейс-задания и сдаче зачета).

Таблица 5

Оценивание слушателя на промежуточной аттестации

Баллы	Оценка	Требования к знаниям
70-100	«зачтено»	«Зачтено» выставляется слушателю, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
менее 70	«не зачтено»	«Не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, «не зачтено» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по дисциплине.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Практическое занятие 1.

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Этические проблемы деловых отношений.
2. Понятие делового общения и его особенности.
3. Цели, задачи и функции делового общения.
4. Виды делового общения.
5. Основные принципы делового общения.
6. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения.
7. Этические нормы общения и их национально-психологические типы.
8. Кодекс делового общения.

Задание для подготовки к занятию:

1. Подготовьтесь к собеседованию.

Задание 1. Представив, что вы находитесь на собеседовании, расскажите о себе.

Практическое занятие 2.

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Процесс коммуникации. Классификация коммуникаций.
2. Общение в организации. Специфика общения в организации. Структура общения.
3. Формальное и неформальное общение.

Задания для подготовки к занятию:

1. Коммуникация как элемент управленческой деятельности.
2. Вертикальная и горизонтальная коммуникация.
3. Фазы и этапы общения

Практическое занятие 3.

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Факторы, определяющие поведение человека в организации.
2. Ролевое поведение в деловом общении. Личностные особенности персонала.

Индивидуальный уровень организационного поведения.

3. Проявления индивидуально-психологических особенностей персонала в процессе делового общения. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.

Задания для подготовки к занятию:

1. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.
2. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.
3. Условия и способы понимания людьми друг друга.
4. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
5. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
6. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
7. Прямые и скрытые информационные сигналы.
8. Общение с «трудными людьми».

Практическое занятие 4.

Вопросы для подготовки к занятию:

1. Письменная и устная деловая речь.
2. Культура речи в деловом общении.

3. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
4. Использование средств выразительности деловой речи.
5. Особенности публичного выступления.
6. Количественная и качественная специфика аудитории.
7. Принципы устного делового общения.
8. Средства выразительности деловой речи и определить параметры управляющего воздействия.

Задания для подготовки к занятию:

1. Характеристика отличительных особенностей письменной и устной речи.
2. Специфике деловой речи сотрудников организации.
3. Основные этапы работы над публичным выступлением.
4. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.
5. Активное и пассивное владение словом.
6. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
7. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие.
8. Алгоритм проведения деловых переговоров.
9. Варианты проведения деловой беседы для коммерческой организации
10. Варианты публичного выступления: удачного, неэффективного, провального, убеждающего.

Практическое занятие 5.

Вопросы для подготовки к занятию.

1. Стили общения, различия требований этикета к различным стилям общения. Общение вербальное и невербальное: оценка информации с позиций психологии делового общения, требования и ограничения к языку общения, предъявляемые деловым этикетом.
2. Письменная и устная деловая речь.
3. Общие сведения об эволюции этикетных требований к беседам и переписке.
4. Характеристика понятия и видов речевых конструктов, желательных и нежелательных с позиций делового этикета.
5. Вежливость и учтивость в оформлении отдельных реквизитов делового письма.
6. Культура речи в деловом общении. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации. Использование средств выразительности деловой речи.

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 N 146-ФЗ (ред. от 08.08.2024)
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 29.09.2025)

7.2. Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20144-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559993>.
2. 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>
3. Пивоваров, А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты: Учебное пособие / А.М. Пивоваров. - М.: Риор, 2019. - 128 с.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Лихолетов, В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. — Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. — 168 с.
8. Холгова А.В. Светский этикет Москва, Изд-во международные отношения, 2022. - 136 с.

7.3. Дополнительная литература

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 433 с. — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497799>

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. 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.
5. Егоров, В. П. Этика деловых отношений : учеб. пособие / В. П. Егоров. — М. : Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.
6. Пехова М.М. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханагян. — СПб.: Научные технологии, 2018.
7. 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>

7.4. Интернет- ресурсы

1. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/701736/albina-kholgova/ne-dostavliat-neudobstv-drugim>
2. «Политический этикет», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/737126/albina-kholgova/politicheskii-etiket>
3. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/760796/albina-kholgova/vygodnye-pravila>
4. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/807393/albina-kholgova/idealnyi-biznes-lanch>

5. «Идеальный подарок», газета «Известия», статья Холговой А.В.,
<https://iz.ru/826533/albina-kholgova/idealnyi-podarok>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения обучения и проведения промежуточной аттестации слушателей по дисциплине Академия располагает следующей материально-технической базой:

- 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, «ИНЭК – Аналитик».

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

Используются следующие технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей

- LCD – проектор,
- ноутбук,
- экран,
- флипчарт,
- фломастеры.

Иное специальное оборудование не требуется.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции, представленные в табл.6.

Таблица 6

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
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
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

**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)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

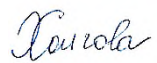
ЦИФРОВОЙ ЭТИКЕТ

**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.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Планируемые результаты обучения дисциплины	5
3.	Объем дисциплины	6
4.	Структура и содержание дисциплины	6
4.1.	Структура дисциплины	6
4.2.	Содержание дисциплины	8
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	8
6.	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	9
7.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
7.1.	Нормативно-правовые документы	12
7.2.	Основная литература	13
7.3.	Дополнительная литература	15
7.4.	Интернет- ресурсы	15
8.	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	16

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины «Цифровой этикет» – совершенствование профессиональных компетенций в области современного цифрового этикета.

Задачи дисциплины:

- самостоятельно находить и анализировать источники цифрового этикета;
- опираться на принципы цифрового этикета в ходе профессиональной деятельности.
- ознакомление с нормами профессиональной этики; определением цифрового этикета и его характеристик; отличиями между цифровым и традиционным этикетом.

Дисциплина «Цифровой этикет» разработана для совершенствования подготовки будущего специалиста по международному этикету и протоколу. Курс направлен на активизацию самосовершенствования, самосознания, самооценки слушателя в профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Профессионально-специализированные компетенции ПСК или трудовые функции (формируются)	Знания	Умения	Практический опыт
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

3. Объем дисциплины

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		16	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/4	2
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	2
Самостоятельная работа слушателя (СР)		14	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация	форма	Зачет (Т) 2	
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		36	4

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№п/п	Наименование (разделов/тем дисциплины (модуля))	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости ¹	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / 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.	Основы цифрового этикета	8	3	-	2	1	-	4	1	-	1	-	-	-	О	-	ПСК-5
2.	Электронная почта	9	4	-	2	2	-	4	1	-		1	-	-	К	-	ПСК-5
3.	Социальные сети	6	3	-	1	2	-	2	1	-		1	-	-	О	-	ПСК-5
4.	Мессенджеры	5	3	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	ПСК-5
5.	Цифровая репутация	8	3	-	1	2	-	4	1	-	1	-	-	-	К	-	ПСК-5
	Итого:	36	16	-	8	8	-	16	4	-	2	2	-	-		3/2 ч	

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), кейс (К)

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	Основы цифрового этикета	Этикет и цифровой этикет. Определения и понятия. История цифрового этикета. Источники знания о цифровом этикете Основные принципы цифрового этикета Различия цифрового этикета в разных культурах и средах Различия цифрового этикета разных поколений Различия цифрового этикета на разных платформах
2.	Электронная почта	Деловое и неформальное общение в цифровой среде Сходства и различия Выбор площадки коммуникации Основные правила деловой переписки
3.	Социальные сети	Правила общения в социальных сетях Социальные сети как основной инструмент формирования цифровой репутации Ограничения на публикации в социальных сетях 4 стратегии ведения социальных сетей
4.	Мессенджеры	Правила общения в мессенджерах
5.	Цифровая репутация.	Цифровые следы Цифровой профиль Значение цифрового профиля Разбор кейсов цифровой репутации Управление цифровой репутацией

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Таблица 5

Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение

Номер раздела (темы)	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов, (ч.)
----------------------	---	------------------------

		/зачетных единиц (з.е.)
1.	Этикет и цифровой этикет. Определения и понятия. История цифрового этикета.	2
2.	Источники знания о цифровом этикете. Основные принципы цифрового этикета.	4
3.	Различия цифрового этикета в разных культурах и средах. Различия цифрового этикета разных поколений. Различия цифрового этикета на разных платформах.	2
4.	Правила общения в социальных сетях. Социальные сети как основной инструмент формирования цифровой репутации. Ограничения на публикации в социальных сетях.	2
5.	Стратегии ведения социальных сетей. Правила общения в мессенджерах.	4
Итого:		14

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Примеры кейсов

Кейс 1. Анализ фотографии и выявление ошибок

Примерные вопросы для опроса

1. История цифрового этикета.
2. Электронная почта. Основные правила деловой переписки.
3. Социальные сети. Правила общения в социальных сетях.
4. Мессенджеры. Правила общения в мессенджерах.
5. Различия цифрового этикета в разных культурах и средах.
6. Различия цифрового этикета разных поколений.
7. Различия цифрового этикета на разных платформах.
8. Управление цифровой репутацией.

Оценочные средства промежуточной аттестации

Список вопросов для опроса по промежуточной аттестации

Перечень вопросов охватывает весь учебный курс дисциплины.
Взять билет с вопросами. Время для подготовки ответа на билет 15 минут.
Задание: Ответить на два теоретических вопроса из билета.

1. Цифровая этика и этикет взаимодействия в цифровой среде.
2. Профессиональная этика: понятие, виды, нормы, принципы.
3. Особенности корпоративной этики.
4. Этика в цифровой среде. Этика данных.
5. Последствия неправильного использования данных.
6. Этика общения.
7. Этика социальных сетей.
8. Взаимосвязь этики и этикета.
9. Основные функциональные характеристики этикета.
10. Принципы и правила цифрового этикета. Границы цифрового этикета.
11. Цифровое поведение сотрудников компании.
12. Цифровая репутация сотрудников и компании
13. Эффективная работа с электронной почтой.
14. Правила формирования, оформления электронных деловых писем.
15. Этикет переписки по электронной почте
16. Особенности мессенджеров и их использование в деловой коммуникации.
17. Правила поведения в индивидуальных и групповых чатах.
18. Специфика взаимодействия на электронных площадках.
19. Правила общения в корпоративных и социальных сетях.
20. Комментарии в корпоративных и социальных сетях.
21. Поведенческие модели. Типы комментаторов в сети.
22. Самопрезентации в сети.
23. Безопасное ведение аккаунта в социальных сетях.
24. Технические особенности телекоммуникаций.
25. Правила этикета во время видеоконференций и онлайн встреч.
26. Цифровые инструменты и нормы этикета.
27. Принципы и правила использования цифровых устройств для взаимодействия с обществом и решения задач в профессиональной деятельности.
28. Работа онлайн: специфика построения процессов и задач и инструменты для удаленной коммуникации.
29. Этикет и правила удаленной работы.
30. Источники знания о цифровом этикете.
31. Основные принципы цифрового этикета.
32. Главные законы этикета электронной почты.

33. Различия цифрового этикета в разных культурах и средах.
34. Общение в социальных сетях.
35. Мессенджеры.
36. Групповые чаты - за и против с позиции этикета?
37. Правила входящих телефонных звонков.
38. Правила исходящих телефонных звонков.
39. Этикет онлайн-конференций/совещаний.
40. Офис дома - этикет на удалёнке.
41. Основные принципы цифрового этикета.
42. Выбор площадки коммуникации.
43. Основные правила деловой переписки.
44. Цифровая репутация.
45. Цифровой профиль.

Формой промежуточной аттестации является зачет, по которому слушатель может набрать 0-100 баллов. При проведении зачета учитываются следующие критерии ответа: логичность, обоснованность выводов – 0-35 балла, ссылки на литературные источники – 0-30 балла; полнота ответа с приведением примеров – 0-35 балла.

Успешно сдавшим промежуточную аттестацию считается слушатель, набравший 70 и более баллов (суммируются баллы, полученные при выполнении докладов, кейс-задания и сдаче зачета).

Таблица 5

Оценивание слушателя на промежуточной аттестации

Баллы	Оценка	Требования к знаниям
70-100	«зачтено»	«Зачтено» выставляется слушателю, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
менее 70	«не зачтено»	«Не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, «не зачтено» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по дисциплине.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Практическое задание 1. Составление перечня использования цифровых технологий для различных жизненных и деловых ситуаций. Выделение для каждой ситуации примеров использования различных видов этики. Составление таблицы особенностей и признаков этических принципов сетевого общения в деловых и жизненных ситуациях.

Практическое занятие 2. Составление перечня использования цифровых технологий для различных жизненных и деловых ситуаций. Выделение для каждой ситуации примеров использования различных видов этики. Составление таблицы особенностей и признаков этических принципов сетевого общения в деловых и жизненных ситуациях. На примере результатов своей деятельности и коммуникации в цифровом пространстве составить матрицу с какими этическими правилами и требованиями в сфере виртуального общения приходится сталкиваться. По каждому разделу матрицы оценить успешность своих коммуникаций по 10 бальной шкале, с целью выработки оптимальных для себя эталонов, целей и стратегий профессионального развития.

Практическое занятие 3. Изучение примеров деловых писем (из коллекции писем). Выделение областей в переписке, регулируемых требованиями этикета деловой переписки. Составление списка нарушения требований делового этикета в каждом из примеров деловых писем. Составление таблицы с обнаруженными нарушениями и написание рекомендаций по их устранению.

Практическое занятие 4. Изучение примеров деловой переписки в чатах и мессенджерах (из коллекции преподавателя). Выделение областей в переписке, регулируемых правилами поведения в индивидуальных и групповых чатах. Обнаружение и фиксация в каждом из примеров этикетных ошибок. И занесение их в перечень. Составление таблицы с видами нарушений правил поведения в индивидуальных и групповых чатах и рекомендациями по их профилактике. Изучение истории собственных чатов и составление списка ситуаций, когда этикетные требования были соблюдены. Составление таблицы с кратким описанием ситуации общения, соблюденным этикетным правилом, признаками по которым сделан вывод о том, что этикетное правило соблюдено.

Практическое занятие 5. На примере собственных аккаунтов в социальных сетях выделить области, регулируемые требованиями этикета. Составить таблицу с перечнем этикетных требований и примерами соблюдения, и примерами нарушения выделенных этикетных требований. На примере собственных комментариев в социальных сетях выделить области, регулируемые требованиями этикета. Составить таблицу с перечнем этикетных требований и примерами соблюдения, и примерами нарушения выделенных этикетных требований.

Практическое занятие 6. Составление списка правил взаимодействия для участников онлайн-совещания. Составление памятки по правилам начала, проведения, завершения выступления в прямом эфире для спикеров онлайн-конференции. Просмотр записи вебинара (из коллекции записей преподавателя). Выделение областей возможного применения изученных в рамках темы этикетных правил. Составление таблицы с оценкой соответствия ситуаций вебинара требованиям делового этикета во время видеоконференций и онлайн встреч и рекомендациями в случае обнаружения нарушений.

Практическое занятие 7. Составление проекта инструкции использования цифровых устройств в различных деловых ситуациях.

Практическое занятие 8. Составление списка этикетных правил для удаленных сотрудников. Изучение примеров инструкций, содержащих правила поведения для удаленных сотрудников (из коллекции материалов преподавателя). Проверка наличия в содержании инструкций пунктов этикетных правил из списка. Фиксация нарушений и несоответствий в правилах для удаленных сотрудников требований делового этикета и формирование для выявленных нарушений предложений для дополнения инструкций этикетными требованиями.

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 N 146-ФЗ (ред. от 08.08.2024)
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 29.09.2025)

7.1. Основная 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. 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>
3. Ваньшин С.Н., Кудрявцева О.Е., Щербакова М.А., Романова Н.А., Шишлакова А.А., под редакцией к.п.н. С.Н. Ваньшина Цифровой этикет - М.: ИПРПП ВОС «Реакомп», 2025. - 62 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. Лихолетов, В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 168 с.
6. 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).
7. Пост, Э. Деловой этикет. Полный свод правил для успеха в бизнесе / Эмили Пост. — Москва : Эксмо, 2019. — 384 с.
8. Сиберг, Д. Цифровая диета. Как победить зависимость от гаджетов и технологий / Дэниел Сиберг. — Москва : Альпина Паблишер, 2015. — 207 с.
9. Ньюпорт, К. Цифровой минимализм. Фокус и осознанность в шумном мире / Кэл Ньюпорт. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 256 с.
10. 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).
11. Ильяхов, М. Новые правила деловой переписки / Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. — Москва : Альпина Паблишер, 2018. — 256 с.
12. Карепина, С. Переписка 2.0. Как решать вопросы в чатах, соцсетях и письмах / Саша Карепина. — Москва : СилаУма-Паблишер, 2019. — 320 с.
13. Северская, О. Эффективная бизнес-коммуникация. «Волшебные таблетки» для деловых людей / Ольга Северская, Лариса Селезнева. — Москва : Эксмо-Пресс, 2019. — 416 с.
14. Салливан, Д. Проще говоря. Как писать деловые письма, проводить презентации, общаться с коллегами и клиентами / Джей Салливан. — Москва: Альпина Паблишер, 2019. — 230 с.
15. 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>

7.2. Дополнительная литература

1. 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>
2. Козловский, Б. Максимальный репост. Как соцсети заставляют нас верить фейковым новостям / Борислав Козловский. — Москва : Альпина Паблишер, 2018. — 198 с.
3. Куалман, Э. Безопасная сеть. Правила сохранения репутации в эпоху социальных медиа и тотальной публичности / Эрик Куалман. — Москва: Альпина Паблишер, 2017. — 214 с.
4. Митник, К. Искусство быть невидимым. Как сохранить приватность в эпоху Big Data / Кевин Митник. — Москва : Бомбора, 2019. — 464 с.
5. Пехова М.М. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханагян. — СПб.: Наукоемкие технологии, 2018.
6. Егоров, В. П. Этика деловых отношений : учеб. пособие / В. П. Егоров. — М.: Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.
7. 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>

7.3. Интернет-ресурсы

1. «Этика телефонного общения», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/661992>
2. «Его величество Этикет...», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/668226>
3. «Этика телефонного общения - 2», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/717608>
4. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/701736/albina-kholgova/ne-dostavliat-neudobstv-drugim>

5. «Политический этикет», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/737126/albina-kholgova/politicheskii-etiket>
6. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/760796/albina-kholgova/vygodnye-pravila>
7. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/807393/albina-kholgova/idealnyi-biznes-lanch>
8. «Идеальный подарок», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/826533/albina-kholgova/idealnyi-podarok>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения обучения и проведения промежуточной аттестации слушателей по дисциплине Академия располагает следующей материально-технической базой:

- 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, «ИНЭК – Аналитик».

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

Используются следующие технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей

- LCD – проектор,
- ноутбук,
- экран,
- флипчарт,
- фломастеры.

Иное специальное оборудование не требуется.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции, представленные в табл.6.

Таблица 6

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПСК-5 Подготовка к процедуре медиации в специализированной сфере	Организует процесс взаимодействия участников процедуры медиации Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций

**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)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

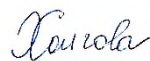
НАВЫКИ СПЕЦИАЛИСТА ПО ЭТИКЕТУ

**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.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Планируемые результаты обучения дисциплины	5
3.	Объем дисциплины	7
4.	Структура и содержание дисциплины	7
4.1.	Структура дисциплины	7
4.2.	Содержание дисциплины	9
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	9
6.	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	10
7.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
7.1.	Нормативно-правовые документы	13
7.2.	Основная литература	13
7.3.	Дополнительная литература	14
7.4.	Интернет- ресурсы	15
8.	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	16

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Навыки специалиста по этикету» является формирование профессиональных качеств специалиста по этикету, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие.

Задачи дисциплины:

- подготовка будущего специалиста по международному этикету и протоколу;
- формирование профессиональных компетенций специалиста по этикету и протоколу;
- формирование у обучающихся систематизированных знаний о профессиональной этике и этикете.

Дисциплина «Навыки специалиста по этикету» разработана для совершенствования подготовки будущего специалиста по международному этикету и протоколу. Курс направлен на активизацию самосовершенствования, самосознания, самооценки слушателя в профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1

Планируемые результаты обучения				
Виды деятельности	Общепрофессиональные компетенции ОПК (совершенствуются) и профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции ПСК (формируются)	Знания	Умения	Практический опыт
Ведение процедуры медиации в специализированной сфере	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	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	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

		Основных приемов и средств визуализации Основ теории переговоров Способов поиска совместных решений	Сохранять нейтральность, беспристрастность в отношении сторон и предмета спора Выделять существенное в высказываниях Анализировать эмоциональные реакции	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
Стратегическое управление персоналом организации	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

3. Объем дисциплины

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		16	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/4	2
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	2
Самостоятельная работа слушателя (СР)		14	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация	форма	Зачет (Т) 2	
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		36	4

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№п/п	Наименование (разделов/тем) дисциплины (модуля)	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости ¹	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / 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.	Внешний вид тренера по этикету	8	3	-	2	1	-	2	1	-	1	-	-	-	О	-	ПСК-6, ОПК-1
2.	Этика преподавателя по этикету	9	4	-	2	2	-	4	1	-	-	1	-	-	О	-	ПСК-6, ОПК-1
3.	Разработка своей онлайн-школы	6	3	-	1	2	-	2	1	-	-	1	-	-	О	-	ПСК-6, ОПК-1
4.	Основы публичных выступлений	5	3	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	О	-	ПСК-6, ОПК-1
5.	Ведение социальных сетей	8	3	-	1	2	-	4	1	-	1	-	-	-	О	-	ПСК-6, ОПК-1
	Итого:	36	16	-	8	8	-	14	4	-	2	2	-	-		3 (Т)	

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О)

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	Внешний вид тренера по этикету	Анализ имиджа учащихся и персональные рекомендации Ошибки тренера по этикету
2.	Этика преподавателя по этикету	Этика преподавателя по этикету Способы продвижения специалиста по этикету
3.	Разработка своей онлайн-школы	Способы продвижения своих уроков Ведение онлайн-уроков Методы работы со сложными участниками Подготовка современных презентаций
4.	Основы публичных выступлений	Работа с голосом Методы избавления от страха выступления Мастерство спикера и умение давать интервью Подготовка к тренингу, мастер-классу
5.	Ведение социальных сетей	Правила общения в социальных сетях Социальные сети как основной инструмент формирования цифровой репутации Цифровой профиль

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Таблица 5

Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение

Номер раздела (темы)	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов, (ч.) /зачетных единиц (з.е.)
1.	Анализ внешнего вида тренера по этикету. Ошибки тренера по этикету. Этика преподавателя по этикету.	2
2.	Способы продвижения специалиста по этикету. Разработка своей онлайн-школы. Способы продвижения своих уроков.	4

3.	Ведение онлайн-уроков. Методы работы со сложными участниками. Подготовка современных презентаций.	2
4.	Основы публичных выступлений Методы избавления от страха выступления Подготовка к тренингу, мастер-классу	2
5.	Правила общения в социальных сетях Правила общения в мессенджерах. Цифровая репутация.	4
Итого:		14

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Примерные вопросы для опроса

1. Назовите главные требования к внешнему виду преподавателя по этикету.
2. Имидж специалиста по этикету в цифровом пространстве.
3. Какие пять шагов нужно совершить, чтобы создать свою школу?
4. Стратегия продвижения специалиста по этикету.
5. Упаковка бренда.
6. Разработка мастер-класса.
7. Способы привлечения клиентов.

Оценочные средства промежуточной аттестации

Список вопросов для подготовки к зачету по дисциплине

1. Этика преподавателя по этикету.
2. Ошибки современных специалистов по этикету.
3. Способы продвижения специалиста по этикету.
4. Шаги по созданию школы этикета.
5. Внешний вид тренера по этикету.
6. Анализ имиджа учащихся и персональные рекомендации.
7. Ошибки тренера по этикету.
8. Подготовка к тренингу, мастер-классу.
9. Методы избавления от страха выступления.
10. Ведение соцсетей.

11. Разработка своей онлайн-школы.
12. Способы продвижения своих уроков.
13. Ведение онлайн-уроков.
14. Основы публичных выступлений.
15. Работа с голосом.
16. Подготовка современных презентаций.
17. Методы работы со сложными участниками.
18. Мастерство спикера и умение давать интервью.

Формой промежуточной аттестации является зачет, по которому слушатель может набрать 0-100 баллов. При проведении зачета учитываются следующие критерии ответа: логичность, обоснованность выводов – 0-35 балла, ссылки на литературные источники – 0-30 балла; полнота ответа с приведением примеров – 0-35 балла.

Успешно сдавшим промежуточную аттестацию считается слушатель, набравший 70 и более баллов (суммируются баллы, полученные при выполнении докладов, кейс-задания и сдаче зачета).

Таблица 5

Оценивание слушателя на промежуточной аттестации

Баллы	Оценка	Требования к знаниям
70-100	«зачтено»	«Зачтено» выставляется слушателю, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
менее 70	«не зачтено»	«Не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, «не зачтено» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по дисциплине.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Пример ситуационного задания для проведения практического занятия

По литературным источникам или материалам периодической печати проанализировать содержательный, процессуальный, процедурный и функциональный

аспекты переговоров. Учесть, что содержательный аспект переговоров – то, что обсуждается на переговорах. Процессуальный аспект переговоров – то, как происходят переговоры (открыто или молчаливо). Процедурный аспект переговоров – стиль ведения переговоров (универсальный, национальный).

Функциональный аспект переговоров – то, какими путями достигается цель переговоров.

Примерные вопросы для обсуждения на круглом столе

1. Особенности норм служебного этикета и законодательных норм поведения для государственных и муниципальных служащих при молчаливом торге в условиях, когда одна или обе стороны не могут или не хотят вести явных переговоров в связи с ведомственными интригами.

2. Особенности норм служебного этикета и законодательных норм поведения для государственных и муниципальных служащих при молчаливом торге, когда одна или обе стороны не могут или не хотят вести явных переговоров в связи с ограниченной конкуренцией.

3. Особенности норм служебного этикета и законодательных норм поведения для государственных и муниципальных служащих при молчаливом торге при общности интересов, но в ситуации культурных различий.

4. Образ действий, предусмотренный нормами служебного этикета и законодательными нормами поведения для государственных и муниципальных служащих в условиях молчаливого торга при конфликтной ситуации в процессе профессиональной деятельности.

5. Угроза как связывающее обязательство в переговорах по урегулированию конфликтной ситуации в процессе профессиональной деятельности.

6. Обещания и принуждения к исполнению условий соглашений в переговорах по урегулированию конфликтной ситуации в процессе профессиональной деятельности.

7. Правила конструктивного поведения в решении конфликтной ситуации в процессе профессиональной деятельности.

При подготовке к круглому столу студент формулирует тезисы выступления, в которых указываются: актуальность вопроса, обзор источников по вопросу, аналитические данные, подтверждающие позицию студента по вопросу, выводы с целью демонстрации усвоенной конструкции знаний.

Примерные сценарии деловых и ролевых игр

Концепция игры. Деловые игры проводятся в форме совещания. В игре участвуют три команды, студенты среди которых распределяются как 1:5:2:

1) команда законодателей, в составе которой определяется человек, принимающий окончательное решение в конфликте;

2) команда, интересы которой опираются на действующую долгое время технологию;

2) команда, интересы которой опираются на инновационную технологию.

Между второй и третьей командами существует конфликт, в основе которого лежит несоответствие технологий: если вторая команда примет новую технологию, ей нужно будет затратить существенные суммы на модернизацию производства; если третья команда откажется от инновационной технологии, ее продукция ничем не будет отличаться от существующей на рынке и команда, потеряв конкурентное преимущество, не сможет рассчитывать на быструю окупаемость вложенных ресурсов, не получит долю рынка, на которую могла бы рассчитывать.

Задача первой команды состоит в том, чтобы активно выслушать обе команды, перевести чувства команд с отрицательного аспекта в положительный, учесть

необходимость развития экономики, принять во внимание обязательства по защите прав потребителей и разрешить конфликт.

В процессе игры участники должны выработать правила поведения для разрешения конфликта различными путями.

Порядок проведения деловой игры. Студенты разбиваются на три команды:

1) команда законодателей, в составе которой определяется человек, принимающий окончательное решение в конфликте;

2) команда, интересы которой опираются на действующую долгое время технологию;

2) команда, интересы которой опираются на инновационную технологию.

Вторая и третья команды через членов первой команды пытаются решить существующий между ними конфликт, в основе которого лежит несоответствие технологий: если вторая команда примет новую технологию, ей нужно будет затратить существенные суммы на модернизацию производства; если третья команда откажется от инновационной технологии, ее продукция ничем не будет отличаться от существующей на рынке и команда, потеряв конкурентное преимущество, не сможет рассчитывать на быструю окупаемость вложенных ресурсов, не получит долю рынка, на которую могла бы рассчитывать.

Игра продолжается до тех пор, пока будет достигнут консенсус в решении конфликта.

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 N 146-ФЗ (ред. от 08.08.2024)
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 29.09.2025)

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. Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений / Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2022. - 64 с.
3. 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>
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. Лихолетов, В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 168 с.
6. Пост, Э. Деловой этикет. Полный свод правил для успеха в бизнесе / Эмили Пост. — Москва : Эксмо, 2019. — 384 с.
7. Ньюпорт, К. Цифровой минимализм. Фокус и осознанность в шумном мире / Кэл Ньюпорт. — Москва : Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 256 с.
8. 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).
9. Ильяхов, М. Новые правила деловой переписки / Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. — Москва : Альпина Паблишер, 2018. — 256 с.
10. Северская, О. Эффективная бизнес-коммуникация. «Волшебные таблетки» для деловых людей / Ольга Северская, Лариса Селезнева. — Москва : Эксмо-Пресс, 2019. — 416 с.

7.3. Дополнительная литература

1. 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>
2. 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>
3. 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>
 4. Егоров, В. П. Этика деловых отношений : учеб. пособие / В. П. Егоров. — М.: Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.
 5. Козловский, Б. Максимальный репост. Как соцсети заставляют нас верить фейковым новостям / Борислав Козловский. — Москва : Альпина Паблишер, 2018. — 198 с.
 6. Куалман, Э. Безопасная сеть. Правила сохранения репутации в эпоху социальных медиа и тотальной публичности / Эрик Куалман. — Москва: Альпина Паблишер, 2017. — 214 с.
 7. Митник, К. Искусство быть невидимым. Как сохранить приватность в эпоху Big Data / Кевин Митник. — Москва : Бомбора, 2019. — 464 с.
 8. Пехова М.М. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханагян. — СПб.: Научные технологии, 2018.
 9. 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>

7.4. Интернет-ресурсы

1. «Этика телефонного общения», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/661992>
2. «Его величество Этикет...», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/668226>

3. «Этика телефонного общения - 2», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/717608>
4. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/701736/albina-kholgova/ne-dostavliat-neudobstv-drugim>
5. «Политический этикет», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/737126/albina-kholgova/politicheskii-etiket>
6. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/760796/albina-kholgova/vygodnye-pravila>
7. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/807393/albina-kholgova/idealnyi-biznes-lanch>
8. «Идеальный подарок», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/826533/albina-kholgova/idealnyi-podarok>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения обучения и проведения промежуточной аттестации слушателей по дисциплине Академия располагает следующей материально-технической базой:

- 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, «ИНЭК – Аналитик».

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

Используются следующие технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей

- LCD – проектор,
- ноутбук,
- экран,

- флипчарт,
- фломастеры.

Иное специальное оборудование не требуется.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции, представленные в табл.6.

Таблица 6

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
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

**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)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРАТОРСКОЕ МАСТЕРСТВО

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
профессиональной переподготовки**

«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ»

Автор–составитель:

Доцент кафедры международной коммерции,
директор программы EMBA



А.С. Поеров

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	4
2.	Планируемые результаты обучения дисциплины	5
3.	Объем дисциплины	7
4.	Структура и содержание дисциплины	7
4.1.	Структура дисциплины	7
4.2.	Содержание дисциплины	9
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине	9
6.	Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине	10
7.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	11
7.1.	Нормативно-правовые документы	14
7.2.	Основная литература	14
7.3.	Дополнительная литература	15
7.4.	Интернет- ресурсы	16
8.	Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	17

1. Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины «Ораторское мастерство» является подготовка слушателей к профессиональной деятельности в сфере этикета и протокола; овладение технологией ораторского мастерства.

Формирование знания об основных подходах к созданию речи, о природе речевых отношений, о развитии речевых способностей, обучающихся в выражении своего мнения. Формирование навыков правильной, красивой, целесообразной речи, составления текста речи, анализировать ситуации делового общения, управлять аудиторией и добиваться желаемого результата в речевом взаимодействии.

В ходе достижения цели решаются следующие задачи:

- изучение основных подходов в подготовке текста монологической речи различного характера и приемов в ее осуществлении;
- овладение основными приемами публичного выступления перед аудиторией;
- ознакомление с приемами анализа публичных выступлений различной направленности, овладение навыками выявлять ошибки и уметь их устранять с помощью правильно выстроенного индивидуального тренинга по технике речи.

В результате освоения дисциплины «Ораторское мастерство» слушатели приобретут социокультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса коммуникации, участвовать в организации процесса коммуникации в личной и деловой жизнедеятельности человека

2. Планируемые результаты обучения дисциплины

Таблица 1

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Профессионально-специализированные компетенции или трудовые функции ПСК (формируются)	Знания	Умения	Практический опыт
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, 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	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 Контролировать и корректировать исполнение поручений и задач Управлять эффективностью и вовлеченностью персонала, дисциплиной труда Проводить аудит и контроллинг в области управления персоналом	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 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

Универсальные компетенции УК (совершенствуются)				
Организационно-управленческая	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

3. Объем дисциплины

Таблица 2

Объем дисциплины

Вид учебной работы		Количество часов (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)	С применением электронного обучения и (или) дистанционных образовательных технологий (час.) и (или) зачетных единиц (з.е.)
Контактная работа слушателя с преподавателем, в том числе:		16	4
лекционного типа (Л) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/4	2
лабораторные занятия (практикум) (ЛЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		-	-
Практические (семинарские) занятия (ПЗ) / Интерактивные занятия (ИЗ)		8/8	2
Самостоятельная работа слушателя (СР)		14	-
Контактная самостоятельная работа (КСР)		-	-
Промежуточная аттестация	форма	Зачет (Т) 2	
	час.		
Общая трудоемкость по учебному плану (час./з.е)		36	4

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Структура дисциплины

Таблица 3

Структура дисциплины

№п/п	Наименование (разделов/тем дисциплины (модуля))	Общая трудоемкость, час.	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа, час	Контактная работа (с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения), час.					Самостоятельная работа, час	Текущий контроль успеваемости ¹	Промежуточная аттестация (форма/час)	Код компетенции
			Всего	В форме практической подготовки	В том числе				Всего	В форме практической подготовки	В том числе						
					Лекции / в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия /в интерактивной форме	Контактная самостоятельная работа, час				Лекции / 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.	Введение в предмет. Цели и задачи курса.	8	3	-	2	1	-	2	1	-	1	-	-	-	О	-	ПСК-1 УК-4
2.	Виды красноречия.	9	4	-	2	2	-	4	1	-		1	-	-	О	-	ПСК-1 УК-4
3.	Композиция речи	6	3	-	1	2	-	2	1	-		1	-	-	О	-	ПСК-1 УК-4
4.	Мастерство спикера	5	3	-	2	1	-	2	-	-	-	-	-	-	К	-	ПСК-1 УК-4
5.	Настройка голоса	8	3	-	1	2	-	4	1	-	1	-	-	-	О	-	ПСК-1 УК-4
	Итого:	36	16	-	8	8	-	14	4	-	2	2	-	-		3/2 ч	

¹ Формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), кейс (К)

4.2. Содержание дисциплины

Таблица 4

Содержание дисциплины

Номер раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	
	Темы лекций	Темы практических (семинарских) занятия
1.	Введение в предмет. Цели и задачи курса.	Виды красноречия. Основные требования к созданию монологической речи, ее композиция (структура). Определение понятия риторика (ораторское искусство). Риторика и философия. Риторика и этика. Убедительность и действенность, эффективность и влияние речи. Риторика в странах Европы. Риторика в России. Современная риторика.
2.	Виды красноречия.	Основные требования к созданию речи. Роды и виды ораторских речей.
3.	Композиция речи	Построение композиции (структуры) монологической речи. Три составные части монологической речи: вступление, основная часть, заключение. Основные приемы вступления, зачина, предисловия ораторской речи. Построение основной части: приемы подачи фактов, аргументов. Рассмотрение основных методов подачи материала. Приемы заключения речи. Построение плана речи.
4.	Мастерство спикера	Способы борьбы с волнением и страхом публичных выступлений Управление сложными участниками Методы работы со сложными участниками Техника ответов на сложные вопросы Подготовка современных презентаций
5.	Настройка голоса	Подготовка артикуляционного аппарата Настройка голоса

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы слушателей по дисциплине

Таблица 5

Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение

Номер раздела (темы)	Темы (вопросы), выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов, (ч.) /зачетных единиц (з.е.)
1.	Какие способы убеждения знаете? Приведите пример. Приведите пример рассказа о недавно прочитанной вами книге, телепередаче, интересной встрече и т.д.	2
2.	Что способствует установлению контакта со слушателями? Какие компоненты выступления стимулируют внимание слушателей?	4
3.	От чего зависит выбор конкретного приема мобилизации внимания? Что дает самоанализ выступления?	2
4.	Какие коммуникационные эффекты вы знаете? Как составить текст речи политического характера?	2
5.	Что необходимо учитывать при составлении текста речи для выступления руководителя на совещании перед деловыми партнерами. Как составить текст речи для выступления руководителя на совещании перед подчиненными.	4
Итого:		14

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Пример кейса

Кейс: Подготовить мастер-класс на 5 минут и провести его перед аудиторией

Примерные вопросы для опроса

1. Определение понятия риторика (ораторское искусство).
2. Создание современных презентаций.
3. Структура мастер-класса.
4. Ключевые ошибки ораторов.
5. Когда начинается выступление?

6. Яркий финал - какой он?
7. Идеальная продолжительность выступления на конференции?
8. Как подготовить артикуляционный аппарат?
9. Забыли слова перед слушателями, что делать?
10. Экстренная ситуация - золотое универсальное правило.
11. Способы борьбы со страхом публичных выступлений.
12. Риторика и философия. Риторика и этика.
13. Современная риторика.

Оценочные средства промежуточной аттестации

Список вопросов для подготовки к зачету по дисциплине

1. Этикет и современная риторика.
2. Способы борьбы с волнением и страхом публичных выступлений.
3. Подготовка артикуляционного аппарата.
4. Настройка голоса.
5. Подготовка современных презентаций.
6. Управление сложными участниками.
7. Техника ответов на сложные вопросы.
8. Методы работы со сложными участниками.
9. Мастерство спикера и умение давать интервью.

Формой промежуточной аттестации является зачет, по которому слушатель может набрать 0-100 баллов. При проведении зачета учитываются следующие критерии ответа: логичность, обоснованность выводов – 0-35 балла, ссылки на литературные источники – 0-30 балла; полнота ответа с приведением примеров – 0-35 балла.

Успешно сдавшим промежуточную аттестацию считается слушатель, набравший 70 и более баллов (суммируются баллы, полученные при выполнении докладов, кейс-задания и сдаче зачета).

Таблица 5

Оценивание слушателя на промежуточной аттестации

Баллы	Оценка	Требования к знаниям
70-100	«зачтено»	«Зачтено» выставляется слушателю, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения

		демонстрируют высокую степень овладения программным материалом.
менее 70	«не зачтено»	«Не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, «не зачтено» ставится слушателям, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по дисциплине.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Примерный перечень заданий на практических занятиях

Задание 1. Сопоставьте различные определения риторики, выделите в них общее и различное. Какое из этих определений, на ваш взгляд, отличается наибольшей объясняющей силой и практической целенаправленностью?

«Определим риторику как способность находить возможные способы убеждения относительно каждого данного предмета» (Аристотель).

«Риторика есть искусство хорошо и украшенно говорить» (Цицерон).

«Красноречие есть искусство о всякой данной категории красиво говорить и тем преклонять других к своему об оной мнению» (М.В. Ломоносов).

«Риторика - филологическая дисциплина, изучающая отношение мысли к слову. Непосредственная задача риторики - прозаическая речь или публичная аргументация» (проф. А.А. Волков).

«Риторика - теория, мастерство и искусство красноречия» (проф. А.К. Михальская).

«Риторика – теория речи как инструмента развития общества» (проф. Ю.В. Рождественский).

Задание 2. Приведите в пример человека, который, по вашему мнению, наделен выдающимся даром слова. Что в его речи вам представляется наиболее поучительным? Есть ли среди известных вам людей такой человек, чья речь вызывает у вас неприятие? Почему?

Подготовьте выступление на эту тему (3 минуты). Условия: 1 - будьте сдержаны в своих заключениях и оценках, 2 – «не переходите на личности»; 3 – стремитесь выразить свои мысли как можно более конкретно.

Задание 3. Ознакомьтесь с фрагментами из трактата Цицерона «Оратор». Какие части античного канона затрагиваются здесь? Что именно говорится о каждой из них? Какие из приведенных рекомендаций сохранили актуальность сегодня? Какой этап подготовки ораторской речи Цицерон считает самым важным? Согласны ли вы с ним?

«Оратор должен заботиться о трех вещах - что сказать, где сказать и как сказать...

Действительно, найти и выбрать, что сказать, - великое дело: это - как бы душа в теле; но это забота скорее здравого смысла, чем красноречия, а в каком деле можно обойтись без здравого смысла? Конечно, тот оратор, в котором мы ищем совершенства, будет знать, откуда извлечь основания и доводы. О чем бы ни говорилось в судебной или политической речи, выяснению подлежит, во-первых, имел ли место поступок, во-вторых, как его определить и, в-третьих, как его расценить. Первый вопрос разрешается доказательствами, второй — определениями, третий — понятиями о правоте и неправоте.

<...>

А с какой заботою он расположит все, что найдет! — ибо такова вторая из трех забот оратора. Конечно, он возведет к своему предмету достойные подступы и пышные преддверия, он с первого натиска овладеет вниманием, утвердит свои мнения, отразит и обессилит противные, доставит самые веские доводы частью в начало, частью в конец, между ними вдвинет слабые.

Итак, мы описали бегло и вкратце, каким должен быть оратор в отношении двух первых частей красноречия. Но, как мы уже сказали, эти части при всей их значительности и важности требуют меньше искусства и труда; зато когда он найдет, что сказать и где сказать, то несравненно важнее будет позаботиться, как сказать. <...>

Одним по сердцу текущая округленность слов, и они считают красноречием безостановочную речь; а другие любят отдельные, расчлененные отрезки с остановками и передышками. Что может быть более различно? Однако и в том и в другом есть нечто превосходное. Одни изопряются в спокойствии, плавности и как бы чистоте и прозрачности своего рода речи; другие, пользуясь жестокими и строгими словами, стремятся к своеобразной скорбности слова. А так как мы только что установили разделение, что они желают казаться важными, другие простыми, третьи умеренными, то сколько мы насчитали родов речи, столько же оказывается и родов ораторов.

«Как сказать?» — это вопрос, относящийся и к произнесению, и к изложению: ведь произнесение есть как бы красноречие тела и состоит из голоса и движений. <....>

Итак, если кто захочет быть первым в красноречии, пусть он в гневных местах говорит напряженным голосом, в спокойных — мягким; низкий голос придаст ему важности, колеблющийся — трогательности. Поистине удивительна природа голоса, который при помощи только трех звучаний — низкого, высокого и переменного — достигает столь разнообразного и столь сладостного совершенства в напевах. <...>

Движениями он будет владеть так, чтобы в них не было ничего лишнего. Держаться он будет прямо и стройно, расхаживать — изредка и не на много, не ступать вперед — с умеренностью и тоже нечасто; никакой расслабленности шеи, никакой игры пальцами — он не будет даже отбивать ритм суставам; зато, владея всем своим телом, он может наклонять стан, как подобает мужу, простирает руки в напряженных местах и опускать их в спокойных.

А какое достоинство, какую привлекательность изобразит его лицо, которое выразительностью уступит только голосу! При этом должно избегать всякого излишества, всякого кривляния, но зато искусно владеть взглядом. Ибо как лицо есть изображение души, так глаза — ее выражение. А насколько им быть веселыми или печальными, покажут сами предметы, о которых будет идти речь.»

Задание 4. Прочитайте русские народные пословицы, взятые из сборника В.И. Даля. Какие выводы о характере русского народного речевого идеала можно сделать на их основании.

Приведите примеры, иллюстрирующие данные пословицы.

1. Язык поит и кормит, и спину порет. 2. Красна речь слушаньем, а беседа смирением. 3. Петь хорошо вместе, а говорить порознь. 4. Много наговорено, да мало переварено. 5. Что про то говорить, чего нельзя воротить? 6. В добрый час молвить, в худой промолчать. 7. Сказал бы словечко, да волк недалечко. 8. Не всякому слуху верь, не всякую правду сказывай. 9. Кстати промолчать, что большое слово сказать. 10. От приветливых слов язык не отсохнет.

Задание 5. В 1958 году в США был принят «Закон об образовании ради национальной обороны», который явился реакцией американских политиков на советские успехи в космосе.

Данный закон предполагал значительное увеличение часов на изучение предметов, обеспечивающих развитие языковой способности учащихся (VI - XII кл.). Как вы думаете,

почему американские законодатели выбрали именно такую стратегию в области народного образования?

Что дает для науки и производства развитие умения воспринимать и создавать речь?

Задание 6. Ознакомьтесь с Приложением 1 «Духовные писатели о языке». Какие высказывания обратили на себя ваше внимание? Почему? Каковы традиционные требования к речи в духовной морали? Насколько они приложимы к речевому поведению современного человека?

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 N 146-ФЗ (ред. от 08.08.2024)
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 29.09.2025)

7.2. Основная литература

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 488 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16685-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568540>.
2. 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>
3. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 378 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-

- 5-534-16070-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530373>
4. Черняк В. Д. Русский язык и культура речи: учебник / В. Д. Черняк, А. И. Дунев, В. А. Ефремов и др.; под общ. ред. В. Д. Черняк ; Рос. гос. пед. ун-т им. А. И. Герцена. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт : ИД Юрайт, 2015. - 505 с.
 5. Голуб И.Б. Риторика: учитесь говорить правильно и красиво: [учебное пособие] / И. Б. Голуб. - 4-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2013. - 405 с.
 6. Иссерс О.С. Речевое воздействие: учеб. пособие для студентов вузов / О. С. Иссерс. - 3-е изд., перераб. - М.: ФЛИНТА: Наука, 2013. - 240 с. : ил.
 7. Кузнецов И.Н. Бизнес-риторика: [учебно-практ. пособие] / И. Н. Кузнецов. - 4-е изд. - М.: Дашков и К°, 2013. - 408 с.
 8. Лихолетов, В.В. Профессиональная этика и служебный этикет: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019. – 168 с.
 9. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. /Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова М., Ростов н/Дону. Изд-во МарТ, 2008. – 512с.
 10. 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.
 11. Пост, Э. Деловой этикет. Полный свод правил для успеха в бизнесе / Эмили Пост. — Москва : Эксмо, 2019. — 384 с.
 12. Ильяхов, М. Новые правила деловой переписки / Максим Ильяхов, Людмила Сарычева. — Москва : Альпина Паблишер, 2018. — 256 с.
 13. Северская, О. Эффективная бизнес-коммуникация. «Волшебные таблетки» для деловых людей / Ольга Северская, Лариса Селезнева. — Москва : Эксмо-Пресс, 2019. — 416 с.
 14. Русский язык и культура речи : учебник и практикум для вузов / В. Д. Черняк [и др.] ; под редакцией В. Д. Черняк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 363 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02663-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510790>

7.3. Дополнительная литература

1. Дзялошинский, И. М. Риторика : учебник и практикум для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 232 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02665-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511327>
2. Константинова Л.А. Деловая риторика: учеб. пособие [для студентов нефилол. фак. вузов] / Л. А. Константинова, Е.П. Щенникова, С. А. Юрманова. - М.: Флинта: Наука, 2013. - 304 с.
3. Егоров, В. П. Этика деловых отношений : учеб. пособие / В. П. Егоров. — М.: Юридический институт МИИТа, 2016. — 142 с.
4. Бэннет К. Деловой этикет и протокол: краткое руководство для профессионала», Москва, 2020 — 96 с.
5. Козловский, Б. Максимальный репост. Как соцсети заставляют нас верить фейковым новостям / Борислав Козловский. — Москва : Альпина Паблишер, 2018. — 198 с.
6. Куалман, Э. Безопасная сеть. Правила сохранения репутации в эпоху социальных медиа и тотальной публичности / Эрик Куалман. — Москва: Альпина Паблишер, 2017. — 214 с.
7. Митник, К. Искусство быть невидимым. Как сохранить приватность в эпоху Big Data / Кевин Митник. — Москва : Бомбора, 2019. — 464 с.
8. Пехова М.М. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс]: учебное пособие / М.М. Пехова, Т.А. Ханагян. – СПб.: Научные технологии, 2018.
9. Шеламова, Г. М. Этикет деловых отношений / Г.М. Шеламова. - М.: Академия, 2022. - 64 с.

7.4. Интернет-ресурсы

1. «Этика телефонного общения», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/661992>
2. «Его величество Этикет...», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/668226>
3. «Этика телефонного общения - 2», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/news/717608>

4. «Не доставлять неудобств другим», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/701736/albina-kholgova/ne-dostavliat-neudobstv-drugim>
5. «Политический этикет», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/737126/albina-kholgova/politicheskii-etiket>
6. «Выгодные правила», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/760796/albina-kholgova/vygodnye-pravila>
7. «Идеальный бизнес-ланч» газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/807393/albina-kholgova/idealnyi-biznes-lanch>
8. «Идеальный подарок», газета «Известия», статья Холговой А.В., <https://iz.ru/826533/albina-kholgova/idealnyi-podarok>

8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Для обеспечения обучения и проведения промежуточной аттестации слушателей по дисциплине Академия располагает следующей материально-технической базой:

- лекционными аудиториями, оборудованными видеопроекторным 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, «ИНЭК – Аналитик».

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

Используются следующие технические и электронные средства обучения и контроля знаний слушателей

- LCD – проектор,
- ноутбук,
- экран,
- флипчарт,
- фломастеры.

Иное специальное оборудование не требуется.

Характеристика результатов освоения программы

В результате освоения программы у слушателя сформированы компетенции, представленные в табл.6.

Таблица 6

Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
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
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