

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

Факультет гуманитарных и социальных наук

Рекомендовано МССН

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины

Деловой протокол и государственная протокольная практика

Рекомендуется для направления подготовки

38.03.04 государственное и муниципальное управление

Направленность программы (профиль)

Государственное и муниципальное управление

1. Цели и задачи дисциплины:

Целью изучения данного курса является формирование объема знаний, необходимых для получения данной специальности. Специальность государственное и муниципальное управление предполагает изучение большого количества дисциплин юридического, экономического и социально-управленческого и психологического циклов. Обозначить совокупность знаний о деловом и государственном протоколе, навыках современного этикета как одну из основных составляющих профессионализма современного участника деловых отношений в различных областях общественной жизни.

Для достижения цели данного курса ставятся задачи объединить в единые целые знания:

- о роли профессиональной этики с точки зрения этических норм, необходимых современному участнику общественной жизни.
- об основных понятиях современного этикета, делового этикета и делового протокола как основы формирования представления о поведении современного специалиста и профессионала.
- о факторах, которые помогают сделать процесс формирования представлений о поведении в деловой обстановке осознанными и управляемыми прежде всего с точки зрения непосредственного участника общения
- о национальных особенностях современного этикета и делового протокола, в том числе и в современной России.
- о проблемах современного этикета и делового протокола, а также требования, предъявляемые к ним с развитием коммуникационных связей в современном мире.
- об объектах изучения дисциплины, как регламентирующей основы взаимодействия людей в процессе профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Деловой протокол и государственная протокольная практика» относится к вариативной части блок 7 учебного плана.

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Универсальные компетенции			
1	УК-11: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению		
Общепрофессиональные компетенции			
2	ОПК-7: Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов		

	власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.		
--	--	--	--

3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: УК – 11, ОПК-7.

Универсальные компетенции:

УК-11: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению;

Общепрофессиональные компетенции:

ОПК-7: Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать: принципы построения публичных общественных отношений в официальной обстановке деятельности государственной и муниципальной администрации, способы их корректировки в случае возникновения затруднений.

Уметь: анализировать во взаимосвязи понятия и категории этики, профессиональной этики, этикета и делового протокола, выявлять проблемы протокольного характера при анализе конкретных официальных ситуаций, предлагать способы их решения с учетом критериев общественной пользы, действовать в условиях публичности с точки зрения профессиональной реализации и карьерного проекта в открытой системе и необходимости формирования собственного стиля официального общения.

Владеть: знаниями о развитии современного этикета и протокола, приемами деятельности в официальных публичных ситуациях, навыками выстраивания сценариев официально-протокольных отношений.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы (108 баллов).

Вид учебной работы	Всего часов	СЕМЕСТРЫ			
		7-й			
Аудиторные занятия (всего)	32	32			
В том числе:	-	-	-	-	-
Лекции	16	16			
Практические занятия (ПЗ)	16	16			
Семинары					

Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	76	76			
Общая трудоемкость	час зач. ед	108 3 з.е.	108 3 з.у.		

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

<p>Основные элементы поведенческих норм профессиональной (служебной) реализации людей.</p>	<p>Происхождение и смысловое значение терминов «этика», «мораль», «нравственность», «эстетика», «этикет». Свообразие этики как науки. Основные задачи этики. История этической мысли и этикета. Роль морали в обществе, её влияние на формирование современного этикета и делового протокола. Моральный кодекс, правила поведения, оценка и требования. Нравственные чувства и моральные качества, их место и роль в процессе этического развития личности. Необходимость согласования личных и общественных интересов при соблюдении правил современного этикета. Обычные нормы нравственности и нравственные ценности. Актуальные проблемы реализации поведенческих норм в профессиональной (служебной) деятельности людей.</p>
<p>Национальные особенности моральных норм и нравственных установок. Влияние этно-конфессиональных различий на современный деловой протокол.</p>	<p>Три точки зрения на национальные особенности делового этикета и протокола. Общечеловеческие и национальные начала нравственности. Обычные нормы нравственности: Факторы интереса в этикетных и протокольных ситуациях Имидж как искусство нравится. Имиджелогия – наука о технологии личного обаяния. Формирование имиджа современного делового человека. «Я-концепция». Имидж-эффект и его биоэнергетика. Элегантность, стиль, мода. Модели поведения. Влияние исторических эпох на складывание образа делового человека.</p>
<p>Современный этикет и его принципы.</p>	<p>Этикет, традиция, ритуал. Особенности патриархального и демократического этикета. Принципы современного этикета: принцип гуманизма и человечности, принцип целесообразности действий, принцип красоты или эстетической привлекательности поведения. уважение к народным обычаям и традициям. Средства этикетного общения. Вербальное и невербальное общение. Основные виды невербальных коммуникаций.</p>

	<p>Значение невербальных средств этикетного общения. Этикетная ситуация и её виды: повседневный, окказиональная и праздничный этикет.</p>
<p>Деловой этикет и деловые (служебные) отношения.</p>	<p>Структура делового этикета. Деловой этикет и внутренняя среда организации. Взаимодействие формальных и неформальных структур. Этикет и субординация. Вынужденные формы общения и деловой этикет. «Теневая субординация». Повседневное межличностное общение и этикетные требования к поведению в сферах интеракций. Средства и методы неофициального общения на паритетных началах и их регулирование правилами этикета. Правила эффективного применения делового этикета. Этикетные ситуации в деловом общении. Церемониальные формы общения с вышестоящими и нижестоящими работниками, коллегами, их особенности и способы реализации</p>
<p>Устная речь Деловой речевой этикет</p>	<p>Характеристики голоса и речи. Понятие речевого этикета. Принципы морали и их влияние на этику деловой речи. Этикетные и ритуальные формы речевого общения. Этика и виды речевой деятельности. Этика устной деловой речи. Развитие возможностей речи. Фанация или качество звучания речи. Фанационные паралингвистические явления (средства): тембр, сила голоса, темп речи, дикция, мелодика речи, физические качества. Требования делового этикета к звучанию речи человека.</p> <p>Речь как центральный элемент имиджа. Факторы, мешающие и способствующие восприятию речи. Сочувственная критика. Искусство комплимента и контркомплимента. Классификация в и последовательность использования вопросов. Реплика и правила их использования в деловом этикете. Общие правила ответов на вопросы и реплики. Презентация и выступление. Психологическая подготовка перед выступлением. Правила использования и неиспользования трибуны и сцены Вербальные и невербальные способы привлечения внимания аудитории. Юмор и его корректное применение во время выступлений</p>
<p>Деловой протокол как основа официального общения</p>	<p>История появления делового протокола, особенности его становления и развития в России. Роль ценностей, традиций и обычаев в современном межнациональном и</p>

	<p>международном деловом протоколе. Понятие национального стиля. Типичное и оригинальное в профессиональной этике и деловом протоколе. Национальные стереотипы и их влияние на деловой протокол. Особенности мышления и восприятия поведения в различных странах. Обмен обязательными знаками внимания (правила и рекомендации). Религиозный фактор при установлении межнационального делового протокола Одежда и её роль в реализации правил этикета и делового протокола. Ведущая роль одежды в формировании «эффекта успешности» и благоприятного впечатления в начале делового общения. Требования к одежде мужчины – цветовая гамма, фигура и цвет, цвет и возраст, деловой и «клубный» стили. Одежда деловой женщины – искусство сочетать женственность и деловитость, гардероб деловой женщины, цвета, ограничения. Стрижки, укладки, прически, цвет. Три правила выбора прически для женщин, требования к прическам мужчин. Макияж деловой женщины. Мир аксессуаров делового человека. Правила выбора и применения. Подарки в деловом протоколе. Прием в деловом протоколе.</p>
<p>Государственный протокол как особый вид представительской деятельности. Основные понятия и принципы государственной протокольной практики.</p>	<p>Требования к официальным лицам. Корректировка поведения и правил протокола в зависимости от влияния религиозных норм на светскую жизнь общества. Особенности этикета и делового протокола в современной Российской Федерации. Формирование современного делового протокола федерации. Общее, типичное и оригинальное. Сферы делового общения, регламентируемые протоколом. Правила, устанавливающие организацию встреч, приемов и проводов деловых партнеров. Протокольные беседы и переговоры. Подготовка программ пребывания. Протокольные приветствия и представления. Визиты – официальные, неофициальные, вежливости. Протокольные требования к телефонному разговору. Организация встреч, конференций и выставок Визитные карточки и их использование. Подарки и сувениры. Приемы и их виды. Подготовка и проведение приемов. Речи и беседы за столом. Правила размещения приглашенных гостей. Стол и его сервировка. Правила подачи блюд и напитков. Основные документы делового протокола, их</p>

	особенности и значение Роль обычаев и традиций, моды и стиля на внешность человека. Церемония – особый вид этикетной ситуации, складывание церемониального этикета и его влияние на деловой протокол.
Основные проблемы развития и реформирования современного делового и государственного протокола в Российской Федерации.	Представительская деятельность. Государственная протокольная практика. Государственный протокол. Субъекты государственной протокольной практики и государственного протокола. Протокольная норма. Государственный символ. Государственный атрибут. Протокольное старшинство. Принципы государственной протокольной практики. Основные документы государственной протокольной практики, их особенности и значение. Главные термины государственной протокольной практики: мероприятие на государственном уровне, мероприятие на межгосударственном уровне и персона. основные пункты программы мероприятия на государственном и межгосударственном уровне, порядок встречи делегации на государственном и межгосударственном уровне, переговоров на уровне государственного и межгосударственного мероприятия, состав делегации (список участников) государственного и межгосударственного мероприятия.

5. 2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела	Лекции	Практические занятия/		СРС	Всего
Профессиональная этика и этикет – основа делового протокола	Основные элементы поведенческих норм профессиональной (служебной) реализации людей	2	2		9	13
	Национальные особенности моральных норм и нравственных установок. Влияние этно-конфессиональных различий на современный деловой протокол	2	2		9	13
Деловой этикет	Современный этикет и его принципы	2	2		9	13
	Деловой этикет и деловые (служебные) отношения	2	2		9	13
Деловой протокол как основа официального общения.	Устная речь Деловой речевой этикет	2	2		9	13
	Деловой протокол как основа официального общения	2	2		9	13
Современный государственный	Государственный протокол как особый вид представительской деятельности. Основные понятия и принципы	4	4		9	15

протокол: государственная протокольная практика, особенности и тенденции развития.	государственной протокольной практики.					
	Основные проблемы развития и реформирования современного делового и государственного протокола в Российской Федерации	2	2		9	15
	Итого:	18	18	8	72	108

7. Практические занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час.)
1.	I	Основные элементы поведенческих норм профессиональной (служебной) реализации людей	2
2.	I	Национальные особенности моральных норм и нравственных установок. Влияние этно-конфессиональных различий на современный деловой протокол	2
3	II	Современный этикет и его принципы	2
4	II	Деловой этикет и деловые (служебные) отношения	2
5	III	Устная речь Деловой речевой этикет	2
6	III	Деловой протокол как основа официального общения	2
7	IV	Государственный протокол как особый вид представительской деятельности. Основные понятия и принципы государственной протокольной практики.	4
8	IV	Основные проблемы развития и реформирования современного делового и государственного протокола в Российской Федерации	2

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно – образовательную среду университета. (Приложение 1, Приложение 2)

9. Информационное обеспечение дисциплины

а) Программное обеспечение:

№	Наименование	Реквизиты лицензии
1	Windows	86493330
2	Microsoft Office	86626883
3	Mentor	РУДН

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <http://protocolonline.ru/> Новости делового протокола, стандарты, организация мероприятий, невербальные коммуникации, этикет.
2. https://www.nlobooks.ru/magazines/teoriya_mody/52_tm_2_2019/ Журнал теория моды
3. <https://goodetiket.ru/> Основы этикета
4. <http://proeticet.ru/> Дипломатический протокол и современный этикет
Базы данных представленные на сайте УНИБЦ (НБ) по адресу <http://lib.rudn.ru>
Доступ осуществляется по IP-адресам РУДН или удаленно после регистрации из стен РУДН с подтверждением по ссылке на компьютерах РУДН.
Электронно-библиотечные системы, предоставляющей возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, адрес в сети Интернет:
 1. Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>
 2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>
 3. ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>
 4. ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
 5. ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>
 6. ЭБС «Троицкий мост» <http://www.trmost.ru/>
 7. ЭБС Znanium.com <http://znanium.com/>

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

- 1 Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 190 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004277-0
<http://znanium.com/catalog/product/201036>
- 2 Деловое общение: Учеб. пособие / М.И. Тимофеев. - М.: РИОР, 2004. - 125 с.: 70x100 1/32. - (Шпаргалка). (обл., карм. формат) ISBN 5-9557-0045-5
<http://znanium.com/catalog/product/71437>
- 3 Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для студентов вузов / Кузнецов И.Н. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 431 с.: 60x88 1/16 ISBN 978-5-238-01337-4 <http://znanium.com/catalog/product/872590>
- 4 Цуранова, С.П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С.П. Цуранова, И.М. Павлова, А.А. Вашкевич. - 4-е изд., стер. - Минск : РИПО, 2015. - 192 с. - Библиогр.: с. 168-170 - ISBN 978-985-503-492-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463541>
- 5 Профессиональная этика и служебный этикет : учебник / ред. В.Я. Кикоть. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509 - ISBN 978-5-238-01984-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

б) дополнительная литература

1. Двинанинова, Е.Н. Психология массовых коммуникаций : учебное пособие / Е.Н. Двинанинова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. - 156 с. - Библиогр.: с. 148 - 152 - ISBN 978-5-8158-2008-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494306> (02.05.2019).

2. Хазагеров, Г.Г. Риторика для делового человека : учебное пособие / Г.Г. Хазагеров, Е.Е. Корнилова. - 5-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2018. - 135 с. - ISBN 978-5-89349-299-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70389> (02.05.2019).
3. Аалиева Гулзат Карыбековна Этикет приема гостей // Вестник науки и образования. 2017. №2 (26). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/etiket-priema-gostey> (дата обращения: 02.05.2019).

11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Студенту в процессе изучения курса следует:

- Внимательно изучить материалы, характеризующие курс и тематику самостоятельного изучения, что изложено в учебно-методическом комплексе по дисциплине. Это позволит четко представить, как круг, изучаемых тем, так и глубину их постижения.
- Составить подборку литературы, достаточную для изучения предлагаемых тем. В учебно-методическом комплексе представлены основной и дополнительный списки литературы. Они носят рекомендательный характер, это означает, что всегда есть литература, которая может не входить в данный список, но является необходимой для освоения темы.

При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

- учебники, учебные и учебно-методические пособия;
- первоисточники. К ним относятся оригинальные работы теоретиков, разрабатывающих проблемы. Первоисточники изучаются при чтении, как полных текстов, так и хрестоматий, в которых работы классиков содержатся не полностью, а в виде избранных мест, подобранных тематически;
- монографии, сборники научных статей, публикации в журналах, любой эмпирический материал;
- справочная литература – энциклопедии, словари, тематические, терминологические справочники, раскрывающие категориально-понятийный аппарат;

Основное содержание той или иной проблемы следует уяснить, изучая учебную литературу. При этом важно понимать, что вопросы в истории любой науки трактовались многообразно. С одной стороны, подобное многообразие объясняется различиями в мировоззренческих позициях, на которых стояли авторы; с другой свидетельствует об их сложности, позволяет выделить наиболее значимый аспект в данный исторический период. Кроме того, работа с учебником требует постоянного уточнения сущности и содержания категорий посредством обращения к энциклопедическим словарям и справочникам.

Абсолютное большинство проблем носит не только теоретический, умозрительный характер, но самым непосредственным образом выходят на жизнь, они тесно связаны с практикой социального развития, преодоления противоречий и сложностей в обществе. Это предполагает наличие у студентов не только знания категорий и понятий, но и умения использовать их в качестве инструмента для анализа социальных проблем. Иными словами, студент должен совершать собственные интеллектуальные усилия, а не только механически заучивать понятия и положения.

Соотнесение изученных закономерностей с жизнью, умение достигать аналитического знания предполагает у студента мировоззренческую культуру. Формулирование выводов осуществляется, прежде всего в процессе творческой дискуссии, протекающей с соблюдением методологических требований к научному познанию.

Формат интерактивного занятия. Интерактивные учебные занятия – учебные занятия, которые строятся на субъект-субъектных отношениях и межличностном взаимодействии всех участников образовательного процесса в процессе работы над общей учебной темой (преподаватель – студент). На интерактивных занятиях приветствуются любознательность, заинтересованность, равнодушие, активность, подготовленность и решительность в отстаивании своей научной точки зрения, системы ценностей, миропонимания и мировоззрения, симпатия к учебному предмету. Межличностное взаимодействие – случайный или преднамеренный, частный или публичный, длительный или кратковременный, вербальный или невербальный, личный контакт двух и более человек, влекущий взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установок.

Дискуссия - обсуждение какого-либо спорного вопроса; форма учебного занятия, которое проводится с целью выявить и обсудить различные точки зрения по дискуссионным вопросам и существующие в науке и обществе подходы к их решению. В ходе открытого совместного обсуждения участники дискуссии, если и не приходят к единой оценке и тем более к общему подходу в решении проблемы, то, по крайней мере, достигают определенного взаимопонимания и даже компромисса по некоторым общим и частным вопросам ее исследования. Путем взаимной критики точек зрения и предлагаемых методов решения проблемы участники дискуссии начинают лучше понимать причины многообразия научных интерпретаций и трудности решения дискуссионных вопросов и в связи с этим могут точнее оценить гипотезы и методы, предлагаемые для их решения. Плодотворные дискуссии ориентируются не на противопоставление точек зрения, а на достижение согласия по самой постановке проблемы, ее оценке и возможности ее решения. Такое согласие необходимо для совместного исследования проблемы, обмена информацией и результатами научного поиска.

Дебаты - обсуждение какого-либо вопроса, прения, обмен мнениями; форма учебного занятия по предметам гуманитарного цикла, основная цель которого научить студентов четко формулировать свои взгляды, приводить аргументы в защиту собственных высказываний и контраргументы, ослабляющие позиции оппонентов. Таким образом, дебаты являются закрытой формой обсуждения, не допускающей готовности и возможности их участников согласиться с аргументами другой стороны, изменить свои взгляды, занять компромиссную позицию. Дебаты – «явно формализованное обсуждение, построенное на основе заранее фиксированных выступлений участников – представителей двух противостоящих, соперничающих команд – и опровержений» (М.В.Кларин).

Диспут - публичный спор на научную или общественно важную тему, прения после доклада, лекции; форма учебного занятия по предметам гуманитарного цикла, имеющая целью выявить противоположные точки зрения на предмет диспута. В отличие от дискуссии – это «закрытая» форма обсуждения, так как ее задачей является формирование у участников диспута идеологически заданного отношения к фактам общественной жизни, разоблачение иных мнений, как правило, чуждых и враждебных по отношению к доминирующим в диспуте взглядам и позициям.

Коллоквиум – беседа преподавателя со студентами с целью выяснения их знаний; научное собрание с обсуждением докладов на определенную тему; форма учебного занятия, целью которого является систематизация, проверка и оценка результатов учебной работы студентов в процессе собеседования по широкому кругу вопросов и творческой реконструкции фактов и гипотез, раскрывающих содержание учебной темы.

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) (ФОС для Деловой протокол и государственная протокольная практика.)

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН/

Разработчик: старший преподаватель кафедры государственного и муниципального управления И.Э. Исаева

Руководитель программы:

Д.В. Накисбаев

**Зам. заведующего кафедрой
государственного и муниципального управления
по учебной работе**

Г.А. Куликовская