**Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова**

**Высшая школа культурной политики и управления в гуманитарной сфере (факультет)**

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Декан факультета**

**МГУ имени М.В. Ломоносова**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ проф. Е.В.Халипова**

**«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г.**

**Рабочая программа дисциплины**

«**Деловой протокол и этикет**»

по направлению подготовки – «Менеджмент»

Уровень подготовки – Бакалавриат

Москва

2019-2020 учебный год

**1 Цели и задачи освоения дисциплины**

**Целью** освоения дисциплины «Деловой протокол и этикет» является изучение специфики делового протокола и его функций в современном обществе.

В соответствии с этой целью реализуются следующие **задачи** дисциплины:

- освоение основных категорий и понятий курса;

- изучение конкретных видов дипломатического и делового протокола;

**2. Место дисциплины в структуре ООП ВО**

## **2.1. Место дисциплины в образовательном стандарте и учебном плане**

Учебная дисциплина «Деловой протокол и этикет» предусматривает овладение знаниями и формирование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности – научно-исследовательской и педагогической, установленных Образовательным стандартом Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова для реализации образовательных программ высшего образования по направлению подготовки 41.03.04 «Политология» и утвержденного приказом по МГУ от 22.07.2011 г. № 729 (в ред. приказа по МГУ от 22.11.2011 г. № 1066).

Дисциплина «Деловой протокол и этикет» включена в учебный план ООП по направлению подготовки 41.03.04 «Политология» (бакалавриат) в качестве дисциплины по выбору вариативной части ООП. В рамках основной образовательной программы подготовки данная дисциплина позволяет дать знания о специфике делового протокола, этикетных нормах и функциях протокола в современной политике.

## **2.2. Дисциплины, которые должны быть освоены для начала освоения данной дисциплины**

Для освоения данной дисциплины необходимо освоить следующие дисциплины учебного плана:

* История
* Правоведение
* История социально-политических учений
* Конфликты в политической истории России
* Политические конфликты в мировой истории

## **2.3. Дисциплины, которые опираются на данную дисциплину**

## **2.4. Общая трудоемкость дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов

## **2.5. Форма промежуточной аттестации –** зачет**.**

**3. Формы проведения учебных занятий**

| Вид работы | Трудоемкость  (в академических часах) |
| --- | --- |
| **Общая трудоемкость** | **108** |
| **Аудиторная работа:** |  |
| *Лекции (Л)* | 18 |
| *Практические занятия (ПЗ)* |  |
| *Лабораторные работы (ЛР)* |  |
| **Самостоятельная работа:** | **90** |
| Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР) |  |
| Расчетно-графическое задание (РГЗ) |  |
| Реферат (Р) |  |
| Эссе (Э) |  |
| Самостоятельное изучение разделов | 40 |
| Контрольная работа (К) |  |
| Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.) | 50 |
| **Вид итогового контроля (экзамен)** | Зачёт |

**4. Распределение трудоемкости по разделам и темам, а также формам проведения занятий с указанием форм текущего контроля и промежуточной аттестации**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование разделов и тем дисциплины | Трудоемкость (в акад. часах) по формам занятий | | | Формы  контроля |
| Аудиторная работа | | Самостоятельная  Работа |
| Лекции | Практические  занятия  (семинары) |
| 1 | Деловой этикет в системе культуры | 2 |  | 9 | ДЗ |
| 2 | Дипломатический протокол и этикет | 2 |  | 9 | ДЗ |
| 3 | Особенности делового национального протокола и этикета | 2 |  | 9 | ДЗ |
| 4 | Этикет деловых отношений | 2 |  | 9 | ДЗ |
| 5. | Приёмы и визиты как часть деловой культуры | 2 |  | 9 | ДЗ |
| 6. | Риторика - составная часть культуры делового общения | 2 |  | 9 | ДЗ |
| 7. | Этикет проведения деловых бесед | 2 |  | 9 | ДЗ |
| 8. | Правила подготовки и методика публичного выступления | 2 |  | 9 | ДЗ |
| 9. | Этикет делового дистанционного общения | 1 |  | 9 | ДЗ |
| 10. | Внешности человека как часть его деловой самопрезентации | 1 |  | 9 | ДЗ |

***Формы контроля:*** тестирование (Т); выполнение ситуационного задания (СЗ), контрольной работы (КР), домашнего задания (ДЗ); написание реферата, доклада, иной письменной работы (Р/Д), собеседование с преподавателем (СП).

**5. Содержание дисциплины по разделам и темам**

Тема 1. Деловой этикет в системе культуры

Предмет и задачи курса «Международный деловой протокол и этикет». Понятие и сущность делового этикета. Протокол: дипломатический (государственный), светский, церковный и общегражданский. Этикет и мораль. Моральные нормы и ценности. Нравственность и этикет. Деловое общение как объект изучения. Средства делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Современный общегражданский этикет. Этикет как часть культуры общества. Основные принципы и культура делового протокола и этикета.

Тема 2. Дипломатический протокол и этикет

История возникновения дипломатического протокола. История протокола и этикета. Принципы и нормы дипломатического протокола. Протокольная атрибутика. Государственные символы и правила их использования. Этикет в функции социальной идентификации. Способы выражения уважительного отношения к официальным символам государственного суверенитета и официальным лицам. Ритуалы уклонения в дипломатическом протоколе. Этикет письменного общения. Правила проведения официальных мероприятий. Дипломатические приёмы. Официальные подарки. Поздравления. Соболезнования.

Тема 3. Особенности делового национального протокола и этикета

Основные принципы международного протокола и этикета. Роль протокола в международной коммуникации. Деловой этикет стран мира. Особенности делового этикета в странах Западной Европы и США. Деловой этикет в странах Юго-Восточной Азии. Особенности делового этикета в РФ. Служба безопасности при проведении мероприятий. Особенности работы с «первыми лицами».

Тема 4. Этикет деловых отношений

Понятие «деловой протокол». Этикет общения: приветствий, представлений, прощаний. Визитная карточка. Служебный этикет. Искусство комплимента и ответа на комплимент. Правила поведения с вышестоящими лицами. Ранг и субординация. Управленческий этикет. Правила делового общения между мужчиной и женщиной.

Тема 5. Приёмы и визиты как часть деловой культуры

Этикет деловых приёмов и визитов. Виды приёмов. Презентация, банкет, коктейль. Деловой завтрак, обед, ужин. Шведский стол. Чайная церемония. Приглашение и отказ от приглашения. Деловые подарки и сувениры. Правила дарения и получения подарков в деловом мире. Корпоративные развлекательные мероприятия.

Тема 6. Риторика - составная часть культуры делового общения

Основы деловой риторики. Стилевые системы устной речи. Официально-деловой стиль. Нормы современного литературного языка. Культура речи в повседневном и деловом общении. Использование средств выразительности в деловой речи.

Тема 7. Этикет проведения деловых бесед

Деловая беседа. Основные виды деловой беседы. Структура деловой беседы. Деловое совещание. Виды совещаний. Правила подготовки и проведения служебного совещания. Деловая встреча. Переговоры с деловыми партнёрами.

Тема 8. Правила подготовки и методика публичного выступления

Подготовка выступления. Композиция публичного выступления. План - основа композиции. Методы изложения материала. Особенности аудитории. Способы удержать внимание и контакт. Приёмы и способы управления аудиторией.

Тема 9. Этикет делового дистанционного общения

Деловая переписка. Отправка послания (письма) по почте. Нормы деловой письменной речи. Структура и оформление делового письма. Организационно-распорядительная документация как разновидность деловой письменной речи: особенности, язык. Правила оформления и написания поздравительного письма и открытки. Письмо-рекомендация третьим лицам, резюме. Современные средства связи, их место и роль в деловом общении. Деловая беседа по стационарному и мобильному телефону: деловые и этикетные правила и нормы. Этикет работы в сети Интернет, проблемы безопасности. Как правильно использовать рабочую почту. Правила составления электронного адреса для делового общения.

Тема 10. Внешности человека как часть его деловой самопрезентации

Понятие «деловая самопрезентация». Этикетные требования к внешнему виду делового человека. Внешность и манера поведения делового человека. Стили деловой одежды. Правила применения аксессуаров, возможность самовыражения без нарушения протокольных и этических норм (М. Олбрайт). Виды деловой повседневной одежды: униформа (мундир), нестрогая униформа, деловой костюм.

1. **Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины и перечень результатов освоения содержания дисциплины**
   1. **Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины (по видам компетенций)**

УК:

Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1).

Способен осуществлять социальное и профессиональное взаимодействие для реализации своей роли в команде и достижения командных целей и задач (УК-5).

Способен осуществлять письменную и устную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации в процессе академического и профессионального взаимодействия с учетом культурного контекста общения на основе современных коммуникативных технологий (УК-6).

Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах (УК-10).

ОПК:

Способен выстраивать эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на государственном языке РФ и иностранном(ых) языке(ах) на основе применения концептуального аппарата в соответствии с видом деятельности (ОПК-1).

Способен участвовать в проектировании и реализации организационно-управленческих решений в соответствии с видом деятельности (ОПК-7).

ПК:

Способен выполнять задачи определенной направленности в рамках проведения политических кампаний в соответствии с утвержденной стратегией (ПК-8).

Способен выстраивать эффективную коммуникацию в ходе выполнения тактических задач в системе реализации государственной политики (политического управления) (ПК-10).

* 1. **Перечень результатов освоения содержания дисциплины**

В результате освоения дисциплины студент должен:

**Знать:** значение и место дисциплины в системе научного знания; основные понятия и дефиниции курса основные принципы международного делового протокола и этикета; государственные органы внешней политики в России и за рубежом; правовой режим иностранных граждан; цели и задачи консульской миссии, функции консула; важнейшие принципы делового этикета; национальные особенности делового этикета..

**Уметь:** использовать знания курса для анализа конкретной проблемной ситуации; выбирать и применять социальные и политические технологии при реализации управленческих решений в политике; применять знания курса в информационно-аналитическом и технологическом обеспечении деятельности органов власти и управления, осуществлять взаимодействие с иностранными деловыми партнерами; принимать иностранные деловые делегации; вести переговоры с иностранными контрагентами: организовывать приемы; выстраивать манеры и правила поведения в соответствии с действующими нормами международного делового протокола и этикета; применять на практике принципы телефонного этикета и делового письма..

**Владеть:** навыками проведения международных переговоров, навыками подготовки к выступлению на публике; технологиями написания текста для статьи; навыками подготовки, организации и проведения международных мероприятий.

1. **Используемые образовательные технологии**

В учебном процессе используются инновационные обучающие технологии: деловые и ролевые игры, компьютерные симуляции, психологические и другие тренинги, осуществляются научные студенческие проекты с привлечением современных интерактивных и мультимедийных технологий. Студенты готовят самостоятельные исследовательские программы, участвуют в научных конференциях, в олимпиадах, имеют возможность публиковаться в научных журналах, электронных изданиях. Для демонстрации учебно-методического материала в ходе аудиторных занятий используются компьютеры и проекторы, производится показ учебных фильмов.

1. **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов, оценочные средства контроля успеваемости и промежуточной аттестации**
   1. **Учебно-методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов**

Учебным планом наряду с лекциями предусмотрена также сдача зачёта, что включает в себя значительную долю самостоятельной работы.

Кроме того, есть также внеаудиторная самостоятельная работа:

– изучение специальной литературы,

– самостоятельный анализ политической практики;

– подготовка к контрольным мероприятиям.

Для этого имеются все необходимые условия – библиотека с образовательными ресурсами в печатной и электронной формах. График учебных занятий предусматривает часы индивидуальных консультаций с преподавателем. Наряду с изучением новой литературы, студенты имеют возможность самостоятельно контролировать процесс обучения, эффективность освоения изучаемых тем. Для самопроверки могут использоваться сформулированные вопросы для повторения и подготовки к зачету.

***8.1. Примерный перечень контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы***

1. Виды и формы делового общения.

2. Основные характеристики правильной речи и манер делового общения бизнесмена.

3. Основные правила этикета, принятые в международном общении.

4. Особенности делового общения в разных странах.

5. Правила поведения в общественных местах.

6. Международные, чаще всего встречаемые, ошибки делового общения.

7. Протокольные мероприятия при приеме иностранной делегации

8. Правила приветствий и представлений. Порядок представления на официальных

мероприятиях.

9. Основные понятия о правильной одежде делового человека и ее отличие от

повседневной.

10. Форма одежды на официальных мероприятиях.

11. Прием делегаций. Составление программы пребывания.

12. Протокольный визит вежливости.

13. Протокольные аспекты ведения переговоров.

14. Рассадка за столом переговоров.

15. Национальные особенности ведения переговоров.

16. Виды и формы деловой корреспонденции.

17. Общие требования, предъявляемые к деловой переписке.

18. Особенности делового письма.

19. Телефонный этикет. Ошибки при общении с клиентами по телефону.

20. Виды приемов и порядок их проведения.

21. Приглашения на прием и ответы на них.

22. Манеры поведения за столом.

23. Сервировка стола и рассадка за столом на приеме.

24. В чем заключается работа протокольного отдела на фирме?

25. Руководитель и подчиненный. Особенности делового общения.

26. Какие манеры могут помешать вашей карьере?

27. Как вы понимаете тактичность, вежливость и скромность?

28. Что вы можете рассказать о визитных карточках?

* 1. **Примерные темы рефератов, докладов и других письменных работ**

1. Что изучает предмет деловой протокол и этикет?
2. Влияние имиджа на формирование корпоративной культуры компании
3. Особенности делового общения в разных странах.
4. Дайте характеристику принципиальным положениям современного делового общения
5. Как вы понимаете тактичность, вежливость и скромность?
6. В чем заключается работа Управления протокольных мероприятий МГУ?
7. Протокол Президента РФ.
   1. **Вопросы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**
8. Важнейшие принципы делового этикета. Виды этикета.
9. Манеры общения, обращение, приветствие и представление
10. Международные ошибки делового этикета.
11. Как подготовить речь для выступления.
12. Правила телефонного этикета.
13. Отличие светского и гражданского протокола.

*Перечень вопросов к зачёту*

1. Соотношение понятий этика и этикет.

2. Нравственные нормы деловых отношений.

3. Деловой этикет как свод правил поведения в сфере деловых отношений. Приоритеты в деловом этикете.

4. Принципы и нормы этики деловых отношений.

5. Основные принципы делового этикета.

6. Речевой этикет. Виды и формулы речевого этикета.

7. Основные правила делового протокола.

8. Правила телефонного этикета.

9. Правила знакомства, представления.

10. Назовите общее и различное в понятиях: общегражданский и деловой этикет.

11. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи. Речевая, логическая и психологическая культура делового разговора.

12. Правила переписки с деловыми партнёрами в сети интернет.

13. Обмен делегациями. Подготовка к приему делегации (иностранной, из другой организации).

14. Основные требования к оформлению визитной карточки.

15. Правила пользования мобильным телефоном в общественных местах.

16. Назначение деловых подарков и сувениров. Умение дарить и принимать подарки. Ограничения по стоимости и функциональному назначению подарков.

17. Национальные особенности делового этикета.

18. Деловые завтраки, обеды, ужины и их отличие от деловых приемов. Этикет неформальных деловых встреч.

19. Культура внешнего вида.

20. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам и когда звоните вы.

21. Речевой этикет: правила знакомства, представления, приветствия.

22. Правила подготовки и проведения публичного выступления.

23. Основные правила приветствия.

24. Виды рассадки в зависимости от проводимого мероприятия.

25. Культура работы с документами.

26. Этикет деловых писем.

* 1. **Критерии оценки успеваемости обучающихся**

В образовательном процессе используются следующие формы контроля:

– «входной» контроль, осуществляемый на первом аудиторном учебном занятии для выявления подготовленности студентов для освоения новой дисциплины, а также необходимости ее корректировки с учетом характеристики конкретной аудитории, целей и задач освоения новых знаний и формирования умений и навыков;

– текущий контроль успеваемости в процессе аудиторной работы и самостоятельной работы студентов;

– промежуточная аттестация – зачет и экзамен по дисциплине; экзамен может стать результатом работы студента в течение семестра (аудиторной и внеаудиторной работы) либо его аттестации на экзамене в традиционной форме (ответ на вопросы экзаменационного билета).

*Для текущего контроля успеваемости используются:*

– подготовка письменных работ (рефератов, докладов);

– собеседование с преподавателем по определенным вопросам;

– подготовка презентаций.

Для текущего контроля и итоговой оценки знаний студентов возможно применение рейтинговой системы (по решению преподавателя).

1. **Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**
   1. **Основная литература**
2. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России и дипломатический этикет. М. Международные отношения 2007 г.
3. Борунков А.Ф. Карманная энциклопедия делового этикета М. 2001 г. РАГС РФ
4. Гарольд Никольсон Дипломатия. Жюль Камбон. Дипломат. М. 2006 г.
5. Горшков Г.С. и др. Военно-морской протокол и церемониал. М. Военное издательство.1979 г.
6. Епископ Егорьевский Марк Церковный Протокол 2007 г. Издательский Совет Русской Православной Церкви
7. Зарайченко В. Е. Этикет государственного служащего. Из-во Феникс 2013 г.
8. Зорин В.А. Основы дипломатической службы. Международные отношения. М. 1977 г.
9. Лядов П.Ф. История российского протокола. М. Международные отношения 2015 г.
10. Лядов П.Ф. История становления российской протокольной практики // Дипломатический вестник. 2001-2002 гг.
11. Серре Дж. Вуд, Ж. Дипломатический церемониал и протокол, М. Международные отношения 2003 г.
12. Соловьёв Э.А. Современный этикет. Деловой и международный протокол. М. 2010 г.
13. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол, М. Издательство: Ось-89, 2007 г.
14. Улахович В.Е. Протокол и этикет в современной дипломатии. М.: ACT; Мн.: Харвест, 2005 г.
15. Честара Д. Деловой этикет. Паблик рилейшнз. М., 1997 г.
16. Шевченко В.Н. и др. Некоторые вопросы протокольной практики. М., Воскресенье, 1997 г.
17. Шевченко В.Н. и др. Протокол Российской Федерации. М., Вагриус, 2000 г.
18. Шевченко В.Н. Повседневная жизнь Кремля при президентах. Молодая гвардия, 2004 г.
19. Шевченко В.Н. Протокол Президента Российской Федерации. М. 2018 г.
20. Ягер Д. Деловой протокол. Как выжить и преуспеть в бизнесе Издательство Инфотропик Медиа. 2012 г

Дополнительная литература:

1. Молочков Ф.Ф. Дипломатический протокол и дипломатическая практика М. Международные отношения 1977 г.

2. Никифоров Д.С., Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в СССР. Принципы, нормы, практика М. Международные отношения 1977 г.

3. Попов В.И. Современная дипломатия. М. Международные отношения. 2017 г.

4. Рахманин В.А. Исповедь начальника протокола (с 1960 года до наших дней). М. Луч 2009 г.

5. Сатоу Э. Руководство по дипломатической практике. ОГИЗ 1947 г.

6. Семёнов И.Н Российский дипломатический протокол. История и современность. М. Белый город 2011 г.

Периодические издания:

1. Журнал «Международная жизнь»
2. Журнал «Международные отношения»
3. Журнал «Протокол и этикет On-Lin»
4. Журнал «Секретарское дело»
   1. **Интернет-ресурсы и программное обеспечение**
5. Электронная библиотека Аудиториум [http://www.auditorium.ru](http://www.auditorium.ru/)
6. Деловой протокол и этикет <http://www.protocolonline.ru/>
7. Сайт Министерства иностранных дел РФ [www.mid.ru](http://www.mid.ru)
8. **Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя следующий перечень средств:

1) библиотечные ресурсы, позволяющие использовать источники и политологическую литературу по всем темам курса, а также каталоги изданий, периодических публикаций по современным проблемам политической науки;

2) информационные ресурсы – базы данных по отечественным и зарубежным публикациям, позволяющие производить поиск и использовать полнотекстовые версии публикаций по деловому протоколу и этикету (включая ресурсы университетских информационных систем);

3) аппаратные средства для проведения практических занятий: мультимедиа ресурсы и презентационные ресурсы. Для освоения дисциплины необходима мультимедийная аудитория с наличием проектора, интерактивной доски, звукового оборудования и колонок, компьютера, доступа в интернет.

**11. Составитель программы**

Делов Владимир Викторович,

доцент, кандидат политических наук, доцент

Делов В.В.

(подпись)