

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»



УТВЕРЖДАЮ

Директор НОЦ «Институт
непрерывного образования

Е.В. Мошкина

« 6 » ноября 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Современные протокольные технологии и деловой этикет»

Красноярск 2023

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Аннотация программы

В современном быстроразвивающемся мире все большую актуальность приобретают протокольные аспекты подготовки и проведения мероприятий. Имидж руководителя и организации зависит от корректных и правильно организованных мероприятий.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Современные протокольные технологии и деловой этикет» направлена на расширение компетенций в области проведения мероприятий, изучение этики делового общения, протокольных норм и правил ведения переговоров.

В процессе освоения программы слушатели изучат основные положения государственной протокольной практики Российской Федерации; структуру протокольного подразделения и распределение функций при подготовке мероприятий; государственные символы страны и их корректное использование; правила делового этикета и принципы международного делового взаимодействия; цифровой этикет и электронную деловую переписку; принципы формирования делового образа в зависимости от ситуации и уровня формальности; дресс-коды в деловой среде; правила и компоненты офисного гостеприимства.

Программа разработана с учетом профессионального стандарта 07.015 «Специалист службы протокола», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.01.2023 №52н.

1.2. Цель программы

Цель программы – развитие у слушателей компетенций в области проведения мероприятий, формирование знаний и умений в сфере работы протокольной службы и делового этикета.

1.3. Компетенции (трудовые функции) в соответствии с Профессиональным стандартом (формирование новых или совершенствование имеющихся)

Программа ориентирована на формирование компетенций слушателей по организационному, документационному и информационному обеспечению деятельности руководителя организации по обобщенной трудовой функции профессионального стандарта 07.015 «Специалист службы протокола» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.01.2023 №52н):

- А. Организационно-техническое обеспечение протокольных мероприятий:
 - А/02.6 Документационное обеспечение протокольных мероприятий.
 - А/03.6 Формирование специализированных фондов (подарочного, наградного, протокольной атрибутики) для протокольных мероприятий.
- В. Организация и проведение протокольных мероприятий:
 - В/01.6 Организационное обеспечение протокольных мероприятий.

1.4. Планируемые результаты обучения

Трудовые функции (ТФ), согласно требованиям профессионального стандарта	Планируемые результаты обучения
А/02.6 Документационное обеспечение протокольных мероприятий	РО1. Составлять и редактировать служебные документы и письма. РО2. Составлять приглашения на протокольные мероприятия
А/03.6 Формирование специализированных фондов (подарочного, наградного, протокольной атрибутики) для протокольных мероприятий	РО3. Выбирать продукцию из специализированного фонда в соответствии с категорией мероприятия и статусом получателей. РО4. Составлять и актуализировать базу данных специализированных фондов
В/01.6 Организационное обеспечение протокольных мероприятий	РО5. Составлять план и сценарий протокольного мероприятия. РО6. Готовить список участников, регламент мероприятия. РО7. Применять современные тенденции в области международного, делового и государственного протокола. РО8. Взаимодействовать с представителями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации. РО9. Вести деловые переговоры с партнерами. РО10. Вести деловую переписку. РО11. Обеспечивать протоколно-организационную поддержку во время проведения протокольных мероприятий

1.5. Категория слушателей

Помощники руководителей, секретари, персональные ассистенты, специалисты по документационному обеспечению.

1.6. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

Высшее образование (бакалавриат) или среднее профессиональное образование.

1.7. Продолжительность обучения

Продолжительность обучения по программе составляет 36 часов.

1.8. Форма обучения: очная.

1.9. Требования к материально-техническому обеспечению, необходимому для реализации дополнительной профессиональной программы повышения квалификации (требования к аудитории, компьютерному классу, программному обеспечению)

Компьютерный мультимедийный класс со стабильным интернет-соединением, в том числе через wi-fi; маркерная доска; проектор с возможностью подключения ноутбука.

1.10. Документ об образовании: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебно-тематический план

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа	
1	Протокольное начало. Формула проведения успешных мероприятий	7	5	2	PO3–PO6, PO8–PO11
1.1	Виды мероприятий	2	1	1	PO9, PO10
1.2	Структура протокольного подразделения. Распределение функций при подготовке мероприятий. Формула успешного мероприятия	2	1	1	PO4, PO5, PO6
1.3	Государственные символы страны и их корректное использование	1	1		PO8
1.4	Выбор подарка и способы передачи. Особенности подарков в разных странах	1	1		PO3, PO4
1.5	Нюансы цветочного оформления мероприятия	1	1		PO5, PO11
2	Протоколно-организационные мероприятия	4	4	-	PO1, PO2, PO7, PO11
2.1	Особенности буфетного обслуживания. Алгоритм составления меню	1	1		PO11
2.2	Оформляемые документы	1	1		PO1, PO2
2.3	Основные качества протокольщика (как отличить профессионала)	1	1		PO7, PO11
2.4	Настольные книги и документы в помощь сотруднику протокола	1	1		PO7, PO11
3	Основные положения государственной протокольной практики Российской Федерации. Официальный визит в РФ	4	3	1	PO1, PO2, PO6, PO8, PO9
3.1	Виды визитов в РФ и их сравнительный анализ. Протокольное старшинство. Особенности официального визита. Примеры документов. Обязательные мероприятия в рамках официального визита. Основные правила организации и ведения переговоров	3	2	1	PO1, PO2, PO6, PO8, PO9
3.2	Основы оформления рассадок. Работа переводчиков на мероприятиях	1	1		PO6

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа	
4	«Не мелочи» протокольной работы. Примеры проведения мероприятий	4	3	1	PO7, PO11
4.1	Нюансы «не мелочей»	1	1		PO7
4.2	Список «обратить внимание». Разбор примеров удачных мероприятия	3	2	1	PO7, PO11
5	Протокольные ошибки, курьезы	4	3	1	PO7, PO11
5.1	Разбор ошибок	1	1		PO7
5.2	Как избежать ошибочных ситуаций	1	1		PO11
5.3	Сохранение имиджа руководителя и организации	2	1	1	PO7
6	Введение в деловой этикет. Общие правила делового этикета и принципы международного делового взаимодействия	3	2	1	PO6, PO7, PO11
6.1	Цели и задачи делового этикета. Вектор уважения. Формула этикета. Различия светского и делового взаимодействия. Общие правила взаимодействия на разных уровнях служебной иерархии. Вертикальное и горизонтальное взаимодействие	2	1	1	PO6, PO7, PO11
6.2	Внутреннее и внешнее взаимодействие. Разбор частых ошибок. Практика типичных ситуаций	1	1		PO11
7	Деловой обед	3	2	1	PO7, PO11
7.1	Этикет в ресторане на деловой встрече. Основы европейской сервировки. Правила столового этикета (правила использования текстиля, посуды и столовых приборов). Поведение за столом и навык застольной беседы	2	1	1	PO7, PO11
7.2	Поведение на фуршете и кофе-брейке. Важные нюансы, презентационные навыки и светский компонент делового общения	1	1		PO7, PO11
8	Цифровой этикет и электронная деловая переписка	2	1	1	PO1, PO2, PO7, PO11
8.1	Общие правила использования гаджетов. Этикет телефонного общения. Общение в мессенджерах и групповых чатах. Общение в социальных сетях как элемент выстраивания делового имиджа. Цифровая репутация	1	0,5	0,5	PO7, PO11

№ п/п	Наименование и содержание разделов и тем программы	Всего часов	В том числе:		Результаты обучения
			Контактная работа	Самостоятельная работа	
8.2	Электронная деловая переписка. Поведение во время видеоконференции: важные нюансы	1	0,5	0,5	PO1, PO2, PO7, PO11
9	Деловые дресс-коды и современный имидж профессионала	2	1	1	PO7, PO11
9.1	Принципы формирования делового образа в зависимости от ситуации и уровня формальности. Дресс-коды в деловой среде. Элегантный деловой стиль: общие рекомендации	1	0,5	0,5	PO7, PO11
9.2	Рекомендации по маникюру, макияжу и прическам. Основы фотопозирования	1	0,5	0,5	PO7, PO11
10	Деловая встреча. Правила офисного гостеприимства	2	1	1	PO7, PO11
10.1	Компоненты офисного гостеприимства. Правила подачи напитков и угощения в офисе	1	0,5	0,5	PO7, PO11
10.2	Правила делового взаимодействия «гость – хозяин», различия в статусах. Правила встречи на чужой территории: что необходимо учесть и как подготовиться	1	0,5	0,5	PO7, PO11
	Итоговый контроль	1	1		PO1–PO11
	ИТОГО	36	29	7	

2.2. План учебной деятельности

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО1. Составлять и редактировать служебные документы и письма	Интерактивная лекция, интерактивный семинар, изучение нормативных документов, анализ кейсов / тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы
РО2. Составлять приглашения на протокольные мероприятия	Анализ решений кейсовых задач, изучение нормативных документов, учебных материалов / тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы
РО3. Выбирать продукцию из специализированного фонда в соответствии с категорией мероприятия и статусом получателей	Анализ решений кейсовых задач, изучение нормативных документов, учебных материалов / тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы
РО4. Составлять, систематизировать и актуализировать базу данных специализированных фондов	Интерактивная лекция, интерактивный семинар, изучение нормативных документов, учебных материалов / тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы
РО5. Составлять план и сценарий протокольного мероприятия	Интерактивная лекция, интерактивный семинар, анализ решений кейсовых задач / тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы
РО6. Готовить список участников, регламент мероприятия	Интерактивная лекция, интерактивный семинар, анализ кейсов / тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы
РО7. Применять современные тенденции в области международного, делового и государственного протокола	Групповая дискуссия. Анализ кейсов / тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы
РО8. Взаимодействовать с представителями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации	Анализ и решение кейсовых задач / тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы

Результаты обучения	Учебные действия/ формы текущего контроля	Используемые ресурсы/ инструменты/технологии
РО9. Вести деловые переговоры с партнерами	Беседа. Анализ опыта ведения деловых переговоров/ тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы
РО10. Вести деловую переписку	Интерактивная лекция, интерактивный семинар, анализ кейсов / тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы
РО11. Обеспечивать протоколно-организационную поддержку во время проведения протокольных мероприятий	Мастер-класс/ тестирование, выполнение практических заданий	Нормативные документы, учебные и справочные материалы

2.3. Виды и содержание самостоятельной работы

Выполнение самостоятельной работы слушателями предполагает самостоятельное изучение дополнительной литературы по модулям программы.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Учебно-методическое обеспечение, в т.ч. электронные ресурсы в корпоративной сети СФУ и сети Интернет

1. Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.constitution.ru/>.
2. Основные положения государственной протокольной практики Российской Федерации - утверждены Указом Президента Российской Федерации от 16 сентября 2004 г. № 1183 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&prevDoc=102041687&backlink=1&&nd=102088376>.
3. Венская конвенция о дипломатических сношениях [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/dip_rel.shtml.
4. Дипломатическая служба: учеб. пособие / под ред. А.В. Торкунова. – М., 2002.
5. Протокол Российской Федерации. – М., 2000.
6. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет / под ред. Е.В. Охотского. – М., 1998.
7. Шевченко В.Н. Повседневная жизнь Кремля при президентах. – М.: Молодая гвардия, 2005.
8. Шевченко В.Н. Протокол Президента Российской Федерации. – М.: Большая Российская энциклопедия, 2018.
9. Семенов И.Н. Российский дипломатический протокол. История и современность. – Белый город, 2011.
10. Молочков Ф.Ф. Дипломатический протокол и дипломатическая практика. – ИД «Городец», 2022.
11. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол. – М., 2007.
12. Лядов П.Ф. История российского протокола. – М.: Международные отношения, 2018.

IV. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1. Формы аттестации, оценочные материалы, методические материалы

Программа предусматривает проведение промежуточной и итоговой аттестации. Промежуточная аттестация засчитывается на основе оценки активности в ходе занятий. Форма итоговой аттестации по программе — зачет.

4.2. Требования и содержание итоговой аттестации

К итоговой аттестации допускаются слушатели, выполнившие учебный план программы, задания в разделах/ темах.

Основная цель итоговой аттестации — продемонстрировать уровень подготовленности слушателей к самостоятельной деятельности.

Слушатель считается аттестованным, если имеет оценку не ниже «удовлетворительно». Основанием для аттестации слушателя по данной программе является получение положительной оценки за все тематические разделы программы повышения квалификации «Современные протокольные технологии и деловой этикет».

Программу составили:

Эксперт в области протокола



А. М. Романова

Специалист по современному этикету
и деловому протоколу, бизнес-тренер



А.Ю. Фокина

Руководитель программы:

Руководитель управления делами ректора –
помощник ректора
Якушевич



О.В.