



## Оглавление

1	Общая характеристика программы.....	3
2	Цель.....	3
4	Учебный план программы.....	3
5	Календарный учебный график.....	5
6	Рабочая программа.....	6
	Модуль I. Организационные основы протокола и делового этикета государственных и муниципальных служащих.....	6
	Модуль II. Протокол международного и делового сотрудничества.....	6
	Модуль III. Культура делового общения государственных и муниципальных служащих.....	7
7.	Формы аттестации и оценочные материалы для проведения аттестаций.....	8
8.	Учебно-методическое обеспечение программы.....	12

## 1 Общая характеристика программы

Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации «Деловой этикет и протокол в деятельности государственных и муниципальных служащих» (далее – программа») разработана Учебный центр «БонТон» (далее – Центр) на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов:

1) Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

2) Приказа Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам";

3) Профессиональный стандарт: Приказ Минтруда России от 30.01.2023 N 52н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист службы протокола".

Периодичность обучения 1 раз в 3 года, согласно профессиональному стандарту.

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование; лица, получающие высшее образование.

Лица, освоившие программу повышения квалификации и прошедшие итоговую аттестацию получают удостоверение о повышении квалификации для ведения нового вида деятельности.

## 2 Цель

2.1 Целью повышения квалификации является: повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в сфере протоколно-организационного обеспечения мероприятий согласно международным нормам вежливости, делового этикета и протокольного старшинства.

2.1. Планируемые результаты обучения: реализация программы повышения квалификации направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности в сфере Протоколно-организационного обеспечения мероприятий согласно международным нормам вежливости, делового этикета и протокольного старшинства.

## 3 Учебный план программы

**Форма обучения:** очная, заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

**Режим занятий:** 4-8 академических часов в день, до 40 часов в неделю.

Практические занятия проводятся в форме стажировки на базе организаций, предприятий слушателей.

**Срок освоения программы:** до 108 часов

**Результат обучения:** получение удостоверения о повышении квалификации.

**Формы промежуточной аттестации: тестирование.  
Форма итоговой аттестации: тестирование.**

№ п/п	Наименование модулей и тем	Общая трудоемкость, в акад. час.	Работа обучающегося в СДО, в акад. час.		Формы промежуточной и итоговой аттестации (ДЗ, З)
			Лекции	Практические занятия и тестирование	
<b>Модуль I. Организационные основы протокола и делового этикета государственных и муниципальных служащих</b>					
1.	Служба протокола в государственных и муниципальных органах: структура, основные направления деятельности	12	2	10	3
2.	Одежда и внешний вид государственных и муниципальных служащих	12	2	10	
3.	Речевой этикет государственных и муниципальных служащих и этикет деловой переписки	12	2	10	
<b>Модуль II. Протокол международного и делового сотрудничества</b>					
4.	Подготовка и проведение визитов, поездок, государственных и международных мероприятий	12	2	10	3
5.	Подготовка и проведение официальных приемов на высшем и высоком уровне	12	2	10	
6.	Подготовка и проведение переговоров на высшем и высоком уровне	11	2	9	
<b>Модуль III. Культура делового общения государственных и муниципальных служащих</b>					
7.	Деловой этикет во взаимоотношениях между руководителями, подчиненными и коллегами	10	2	10	3
8.	Деловой этикет при работе государственных и муниципальных служащих с гражданами	10	2	10	
9.	Деловой этикет публичных выступлений государственных и муниципальных служащих	11	2	9	
10.	Ответственность государственных и муниципальных служащих за нарушение правил публичных выступлений	4	-	4	
<b>Итоговая аттестация</b>			2		<b>Итоговое тестирование</b>
<b>ИТОГО</b>			<b>108</b>		

## 5 Календарный учебный график

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование модулей</b>	<b>Общая трудоем кость, в акад. час.</b>	<b>Учеб ные неде ли</b>
<b>1.</b>	<b>Организационные основы протокола и делового этикета государственных и муниципальных служащих</b>	<b>36</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Протокол международного и делового сотрудничества</b>	<b>35</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Культура делового общения государственных и муниципальных служащих</b>	<b>35</b>	<b>3</b>
<b>Итоговая аттестация</b>		<b>2</b>	<b>3</b>

## 6 Рабочая программа

### Модуль I. Организационные основы протокола и делового этикета государственных и муниципальных служащих

#### Цели

- изучить нормативные требования к организации деятельности службы протокола в государственных и муниципальных органах.
- изучить требования, предъявляемые к одежде и внешнему виду государственных и муниципальных служащих.
- изучить требования, предъявляемые к речевому этикету государственных и муниципальных служащих и научиться применять их.

Лекция. Ознакомление слушателей со службой протокола в государственных и муниципальных органах: основные понятия, структура, основные направления деятельности протокольной службы. Историческая справка происхождения понятия «протокол» и «протокольная служба», национальные особенности дипломатического протокола. Научная основа дипломатического протокола: международное право и дипломатическое право. Изучение основных принципов работы протокольной службы, роли протокольной службы в государственном управлении. Ознакомление со службой протокола президента Российской Федерации, деловой одежды государственного служащего. Изучение речевого этикета государственных и муниципальных служащих и этикет деловой переписки: понятие речевого этикета и его нормативные основы, основные правила речевого этикета, выступление на служебном совещании, жестикуляция в деловом разговоре, этикет деловой переписки, основные правила цифрового этикета. Практическая часть: изучение литературы и повторение пройденного материала.

Проверка освоение материала по Модулю1 проходит в виде промежуточного теста. Слушатель должен приобрести умения и знания, необходимые для качественного усвоения новых компетенций.

Знать:

- нормативные требования к организации деятельности службы протокола в государственных и муниципальных органах.
- требования, предъявляемые к одежде и внешнему виду государственных и муниципальных служащих.
- требования, предъявляемые к речевому этикету государственных и муниципальных служащих и научиться применять их.

### Модуль II. Протокол международного и делового сотрудничества

#### Цели:

- изучить требования, предъявляемые к подготовке и проведению визитов, поездок, государственных и международных мероприятий и научиться применять их.
- изучить требования, предъявляемые к подготовке и проведению официальных приемов и научиться применять их.
- изучить требования, предъявляемые к подготовке и проведению

переговоров и научиться применять их.

Лекция. Знакомство слушателей с понятием визитов на высшем и высоком уровне и их классификация, подготовкой визита, памятные подарки, визитные карточки. Изучение понятие официального приема, виды приемов. Ознакомление с подготовкой и проведением переговоров на высшем высоком уровне, организация рассадки за столом переговоров, завершение переговоров, анализ итогов деловых переговоров.

Практическая часть: изучение литературы и повторение пройденного материала.

Проверка освоение материала по Модулю11 проходит в виде промежуточного теста. Слушатель должен приобрести умения и знания, необходимые для качественного усвоения новых компетенций.

Знать:

- требования, предъявляемые к подготовке и проведению визитов, поездок, государственных и международных мероприятий и научиться применять их.
- требования, предъявляемые к подготовке и проведению официальных приемов и научиться применять их.
- требования, предъявляемые к подготовке и проведению переговоров и научиться применять их.

### **Модуль III. Культура делового общения государственных и муниципальных служащих**

Цели:

- изучить правила делового этикета, предъявляемые к взаимоотношениям в служебном коллективе и научиться применять их.
- изучить требования делового этикета, предъявляемые к организации делового общения государственных и муниципальных служащих с гражданами, и научиться применять их.
- изучить требования делового этикета, предъявляемые к публичным выступлениям муниципальных и государственных служащих, и научиться применять их.

Лекция. Ознакомление слушателей с деловым этикетом во взаимоотношениях между руководителями, подчиненными и коллегами: правила приветствия и обращения, знакомство, поведение в коллективе, правила телефонного общения. Изучение делового этикета при работе государственных и муниципальных служащих с гражданами: этикет при взаимодействии с гражданами, требование к помещению и организация рабочего места, организация личного приема, понятие обращение граждан и их виды, порядок рассмотрение заявлений, жалоб, предложений. Изучение делового этикета публичных выступлений государственных и муниципальных служащих: виды публичных выступлений, классификация красноречий. Обзор нормативных документов: ответственность государственных и муниципальных служащих за злоупотребление служебным положением. Практическая часть: изучение литературы и повторение пройденного материала.

Проверка освоение материала по Модулю111 проходит в виде промежуточного теста. Слушатель должен приобрести умения и знания, необходимые для качественного усвоения новых компетенций.

Знать:

-правила делового этикета, предъявляемые к взаимоотношениям в служебном коллективе и научиться применять их.

- требования делового этикета, предъявляемые к организации делового общения государственных и муниципальных служащих с гражданами, и научиться применять их.

- требования делового этикета, предъявляемые к публичным выступлениям муниципальных и государственных служащих, и научиться применять их.

**Итогом** освоения курса по программе повышения квалификации «Деловой этикет и протокол в деятельности государственных и муниципальных служащих», является итоговый тест. Итоговый тест содержит вопросы по всем темам.

Тема 1. Служба протокола в государственных и муниципальных органах: структура, основные направления деятельности.

Тема 2. Одежда и внешний вид государственных и муниципальных служащих.

Тема 3. Речевой этикет государственных и муниципальных служащих и этикет деловой переписки.

Тема 4. Подготовка и проведение визитов, поездок, государственных и международных мероприятий.

Тема 5. Подготовка и проведение официальных приемов на высшем и высоком уровне.

Тема 6. Подготовка и проведение переговоров на высшем и высоком уровне.

Тема 7. Деловой этикет во взаимоотношениях между руководителями, подчиненными и коллегами.

Тема 8. Деловой этикет при работе государственных и муниципальных служащих с гражданами.

Тема 9. Деловой этикет публичных выступлений государственных и муниципальных служащих.

Тема 10. Ответственность государственных и муниципальных служащих за нарушение правил публичных выступлений.

## **7.Формы аттестации и оценочные материалы для проведения аттестаций**

Оценка качества освоения программы слушателей включает промежуточную аттестацию по каждому модулю и итоговую аттестацию.

По результатам промежуточных аттестаций предоставляется допуск к изучению следующего модуля.

Для аттестации слушателей на соответствие их персональных достижений требованиям программы создаются тесты позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Итоговая аттестация направлена на установление соответствия уровня



профессиональной подготовки слушателей требованиям профессионального стандарта

К итоговой аттестации допускается слушатель, не имеющий задолженности в полном объеме выполнивший учебный план (индивидуальный учебный план) по программе.

Слушатели, не прошедшие итоговую аттестацию или получившие на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, вправе пройти повторно итоговую аттестацию в сроки, определяемые Центром.

### **Примерные вопросы к теоретической части обучения:**

Что означает слово протокол?

Как называется документ об Управлении протокола Президента Российской Федерации?

White tie это?

Невербальными средствами общения являются?

Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство — области знаний, которые охватывает понятие?

В каких случаях необходимо проведение делового совещания?

Цель деловых переговоров?

Деловой Обед начинается в промежуток времени от...?

Что обозначает надпись p.f. (Pour feter)?

Виды публичных выступлений?

Женщина первой приветствует мужчину в каких случаях?

На какие виды делятся обращения?

В каких случаях ответ на обращение не дается?

На какой срок может быть продлено рассмотрение обращения?

Распространение заведомо ложных сведений, порочащих честь и достоинство другого лица или подрывающих его репутацию?

Кого первым при деловой встрече представляют первым?

### **Пример итогового тест (правильный ответ только один)**

1. Что означает слово протокол?

а) др.-греч. «первый» + «клей»

б) с греч. Документ

в) с греч. Событие

г) действие

2. В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

а) когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения

б) когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний

в) когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы

3. Виды публичных выступлений:

- а) информационное, протокольно – этикетное, развлекательное. убеждающее
- б) информационное, протокольно – этикетное, развлекательное. беседы
- в) новостные, этикетное, развлекательное, беседы
- г) развлекательные, протокольные, убеждающие, беседы

4. Дипломатический протокол это

- а) традиции и условности
- б) совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представительствами, официальными лицами в международном общении.
- в) этикет
- г) правила поведения

5. Переговоры это

- а) это сложная форма взаимодействия между людьми, целью которой является стремление договориться о чём-либо
- б) способ урегулирования конфликтов
- в) искусство побеждать и убеждать

6. Обращения делятся на следующие виды:

- а) заявления, петиции, письма
- б) жалобы, замечания, предложения
- в) жалобы, замечания, заявления
- г) жалобы, заявления, предложения

7. Как называется документ об Управлении протокола Президента Российской Федерации?

- а) Указ Президента РФ от 21.06.2011 N 833
- б) Положение Президента Российской Федерации
- в) Свод правил делового протокола
- г) Распоряжение Администрации Президента Российской Федерации о деловом протоколе

8. Официальные приемы это

- а) одна из разновидностей деловых встреч, регламентируемых дипломатическим протоколом.
- б) торжество по случаю дня рождения
- в) приемы Президента

9. RSVP - это

- а) просьба ответить
- б) просьба перезвонить
- в) поздравление с новым годом
- г) напоминание о назначенной встрече

10. Обед начинается в промежуток времени от

- а) 19 до 21 часа
- б) 13 до 15 часов

в) 24 до 17 часов

11.p.f. (Pour feter) обозначает

- а) выражение благодарности
- б) поздравление по случаю праздника
- в) прощание при окончательном отъезде

12. Ответ на обращение не дается в случае:

- а) если ответ на обращение содержит государственную тайну
- б) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес
- в) обращение содержит нецензурные слова
- г) если обращение обжалует судебное решение

13.Срок рассмотрения обращения может быть продлен:

- а) на 10 дней
- б) 30 дней
- в) на 7 дней
- г) 15 дней

14.Распространение заведомо ложных сведений, порочащих честь и достоинство другого лица или подрывающих его репутацию это

- а) пасквиль
- б) клевета
- в) оскорбление
- г) диффамация

15. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а) уважительность
- б) эгоизм
- в) доброжелательность

## 8. Учебно-методическое обеспечение программы

1. Василенко И.А., Политические переговоры. – М.: Инфра, 2011. – 395 с.
2. Капкан, М. В., Деловой этикет : учебное пособие для СПО / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 167 с. — ISBN 978-5-4488-1123-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104899>
3. Ланцов С.А., Политическая конфликтология. – СПб.: Питер, 2008. – 319 с.
4. Петрова, Ю. А., Психология делового общения и культура речи : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование:[сайт].—URL: <https://profspo.ru/books/79821>
5. Пост Э., Деловой этикет от Эмили пост:полный свод правил для успеха в бизнесе/пер. с англ Т.Новиковой).- Москва:Эксмо,2021.-384 с.
6. Пост, П., Энциклопедия этикете от Эмили Пост. Правила хорошего тона и изысканных манер на все случаи жизни /Пегги Пост;(пер. с англ) М.-Эксмо, 2009.-672 с.
7. Сейранов С.Г., Богомолова М.Н. Переговорный процесс как инструмент установления деловых связей // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. – СПб.: НГУ им. П. Ф. Лесгафта, 2015. – №5, 2015. – С.248-254.
8. Соловьёв Э.Я. Искусство проведения переговоров. – М.: Ось-89, 2011. – 160 с.
9. Шацкая, М. Ф. Русский язык и культура делового общения : учебно-методическое пособие / М. Ф. Шацкая. — Волгоград : Волгоградский государственный социальнопедагогический университет, «Перемена», 2019. — 120 с. — ISBN 978-5-9935-0407-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88767>

Ресурсы сети интернет:

<https://www.consultant.ru>

<https://obrex.ru/biblioteka/internet-resursy/weblink/25/25/1>

<https://obrex.ru/biblioteka/internet-resursy/weblink/25/25/2>

<https://obrex.ru/biblioteka/internet-resursy/weblink/25/25/6>

В связи с дистанционной формой реализации программы возрастает объем самостоятельной работы слушателей. Эта работа выполняется в произвольном временном режиме без непосредственного участия преподавателя. Слушатели после оформления на программу получают доступ к учебным материалам, которые изучаются согласно учебному плану. Вместе с тем к каж-

дому слушателю прикрепляется преподаватель (тьютор), к которому слушатель может обратиться с вопросами непосредственно в ходе изучения материала в режим чата, по телефону, электронной почте или скайпу.