

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

А.Е. Рудин

« 29 » июня 2021 года

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.01.01 Организация протокольных мероприятий

Учебный план: z46.03.02_21_Док. обеспеч упр в орг гос и мун власти_ЗАО №1-3-68.plx

Кафедра: **22** Истории и теории дизайна и медиакоммуникаций

Направление подготовки:
(специальность) 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки: Документационное обеспечение управления в органах государственной и
(специализация) муниципальной власти

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: заочная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
3	УП	8	12	84	4	3	Зачет
	РПД	8	12	84	4	3	
4	УП	4	4	110	26	4	Экзамен
	РПД	4	4	110	26	4	
Итого	УП	12	16	194	30	7	
	РПД	12	16	194	30	7	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.10.2020 г. № 1343

Составитель (и):

кандидат педагогических наук, Заведующий кафедрой

Вильчинская-Бутенко
Марина Эдуардовна

От кафедры составителя:

Заведующий кафедрой истории и теории дизайна и
медиакоммуникаций

Вильчинская-
Бутенко Марина
Эдуардовна

От выпускающей кафедры:

Заведующий кафедрой

Вильчинская-
Бутенко Марина
Эдуардовна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Сформировать компетенции обучающегося в области организации протокольных мероприятий

1.2 Задачи дисциплины:

- формирование системы знаний о методических основах и методике организации протокольных мероприятий;
- формирование умений, направленных на практическое применение технологий подготовки и проведения протокольных мероприятий;
- организация самостоятельной практической работы студентов по подготовке и проведению мероприятий.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Деловые коммуникации в профессиональной сфере

Производственная практика (проектная практика)

Организация секретарского обслуживания

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен организовывать деловые контакты и протокольные мероприятия
Знать: значение и сущность протокольных мероприятий для организации
Уметь: обеспечивать информационную составляющую протокольных мероприятия
Владеть: навыками применения алгоритма поэтапной организации протокольных мероприятий

3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Инновац. формы занятий
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Сущностные характеристики протокольных мероприятий	3				
Тема 1. Истоки протокольных традиций. Цели и задачи службы протокола. Протокол как основа построения деловых отношений. Государственный протокол РФ. Дипломатический протокол.		2		10	НИ
Тема 2. Организация протокольной работы в компании или организации. Деятельность службы протокола. Рекомендованный перечень внутренних регламентирующих документов протокольной службы (положение о службе, должностные инструкции, протокольное старшинство). Кадровое обеспечение службы протокола. Основные обязанности сотрудников. Требования к деловым и личностным качествам сотрудников. Взаимосвязь службы протокола с другими службами и внешними организациями: транспортной группой, службой безопасности, PR (рекламной группой), группой организации питания и др.		4		10	НИ
Раздел 2. Функции службы протокола					
Тема 3. Общая организация деловых встреч и переговоров руководства компании (первых лиц организации) с партнерами и клиентами, приемов в компании делегаций и отдельных представителей. Организация переговорного процесса в компании, в организации.			2	22	НИ
Тема 4. Лек: Разработка корпоративного стиля (с учетом норм протокола), осуществление контроля его поддержания. Практ: Формирование и ведение биографических досье, обновление списков клиентов и партнеров. Формирование и ведение подарочного фонда руководителя. Подготовка и вручение подарков от компании или от организации.		2	4	22	НИ
Раздел 3. Процесс организации протокольных мероприятий					
Тема 5. Планирование мероприятий. Разработка программы пребывания. Согласование с принимаемой стороной. Информационное сопровождение. Организация мероприятия. Проведение приема делегации			3	10	

<p>Тема 6. Подготовка предложений в программу первых лиц государства. Подготовка проектов писем-приглашений. Отслеживание статуса писем в компетентных органах. Взаимодействие с государственными протокольными службами и службами безопасности. Согласование сценариев участия, маршрутов движения, планов рассадки и т.п. Проработка вопросов перевода</p>			3	10	
<p>Итого в семестре (на курсе для ЗАО)</p>		8	12	84	
<p>Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)</p>		0,25			
<p>Раздел 4. Этикет встреч и переговоров</p>					
<p>Тема 7. Формальные признаки и отличия деловых встреч, официальных и неофициальных событий, протокольных мероприятий. Принципы организации. Протокольная переписка: требования, структура и размер делового письма, особенности электронной переписки, деловая переписка с зарубежными партнерами. Как писать: приглашения, благодарности, поздравления, соболезнования, некрологи, пресс-релизы. Рекомендации по визуальному оформлению и способу вручения. Телефонные переговоры: стандарты телефонного общения, служебная иерархия в телефонном разговоре, требования к правильной речи — тембр голоса, интонация, дикция. Организация протокольных банкетов и фуршетов. Виды официальных приемов. Дневные приемы. Вечерние приемы. Подбор блюд, стиль сервировки. Вариативность меню. Элементы национальной кухни. Расчет оптимального количества еды и напитков. Принципы рассадки в зависимости от вида мероприятия и протокольного старшинства гостей. Зонирование, планирование банкетной рассадки, расстановка буфетных линий, расчет необходимой площади, технического метража. Расчет количества обслуживающего персонала. Виды визитов. Протокольная атрибутика: гимн, герб, флаг и протокольные деловые аксессуары. Программа пребывания. Порядок встреч и проводов. Рассадка гостей в автомобиле. Организация досуга гостей. Организация работы переводчиков, журналистов, фотографов. Государственный протокол: особенности приема первых лиц государства и официальных делегаций.</p>	4	2		27	НИ

<p>Тема 8. Подготовка к встрече деловых партнеров. Встреча гостей в аэропорту, на вокзале. Представление членов делегации, вручение цветов. Рассадка по автомашинам. Устройство в гостиницу. Организация культурной программы. Подготовка и проведение деловых переговоров. Оформление помещения для переговоров. Рассадка за столом переговоров. Участие секретаря в проведении переговоров: работа в приемной, протоколирование. Кофе - пауза. Подача кофе – правила и особенности сервировки. Чай на «кофе – паузе» - рекомендуемые сорта чая. Протокольное угощение на переговорах высокого уровня. Вода на столе для переговоров. Протокольные требования к подаче угощений. Горячие напитки. Время подачи и очередность. Появление службы сервиса в помещении для переговоров. Сервировка подноса. Сервировочная тележка. Нюансы сервисного обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу. Виды официальных приемов в России и за рубежом. Составление списка приглашенных. Одежда на приемах. Культура поведения за столом. Правила рассадки гостей. Культура еды и питья. Тосты. Предметы сервировки. Назначение и правила использования столовых приборов. Что необходимо иметь в офисе для профессионального сервиса. Правила сервировки.</p>		2		28	НИ
<p>Раздел 5. Международный гражданский протокол и этикет</p>					
<p>Тема 9. Международный этикет. Основные правила международного этикета. Основы общения с зарубежными партнерами. Протокольные вопросы. Подарки и сувениры. Национальные особенности делового общения. Национальный и религиозный протокол. Особенности религиозного протокола. Специфика организации мероприятий с участием религиозных деятелей различных конфессий.</p>		1		25	НИ
<p>Тема 10. Специфика организации протокольных мероприятий с участием иностранных гостей с Востока (Китай, Япония, Арабский Восток). Отличие от европейских норм этикета и стандартов.</p>		1		22	НИ
<p>Раздел 6. Деловой этикет</p>					

Тема 11. Основные правила бизнес-этикета. Основные отличия гражданского и бизнес-этикета. Дресс-код мероприятий. Требования формата мероприятия, времени суток. Наиболее распространенные пожелания к форме одежды, указываемые в приглашении. Соответствие внешнего облика специалистов протокольной службы и обслуживаемых ими лиц уровню и поводу мероприятия. Стереотипы и стандарты ожидания. Рекомендованные фасоны, цвета, аксессуары. Визуальная коррекция фигуры, крой, выбор фактур материалов. Современные требования этикета к деловому стилю одежды и к макияжу.			1	4	НИ
Тема 12. Разработка корпоративного дресс -кода			1	4	НИ
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		4	4	110	
Консультации и промежуточная аттестация (Экзамен)		19,5		6,5	
Всего контактная работа и СР по дисциплине		47,75		200,5	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-2	Формулирует основные требования к организации протокольных мероприятий для оптимизации экономической деятельности организации; определяет экономическую целесообразность организации протокольных мероприятий, рассчитывает бюджет реализуемого мероприятия;разрабатывает концепцию и план мероприятий, специальных поездок, семинаров, выставок; составляет детальную программу мероприятия и описывает необходимые средства исполнения разработанной программы протокольного мероприятия; устанавливает порядок проведения действий протокольных мероприятий, организацию информации, предметов, вовлечение в действие, обстановку, время, продолжительность и символы	Список вопросов для собеседования и практико-ориентированные задания

5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу.Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
4 (хорошо)	Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки.Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	

3 (удовлетворительно)	Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
Зачтено	Обучающийся активно работал на лекциях, своевременно выполнил практические задания, возможно допуская несущественные ошибки в ответе на вопросы преподавателя. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	
Не зачтено	Обучающийся не выполнил (выполнил частично) практические задания, допустил существенные ошибки в ответе на вопросы преподавателя. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	

5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 3	
1	Цели и задачи службы протокола
2	Государственный протокол РФ
3	Дипломатический протокол
4	Организация протокольной работы в компании или организации. Деятельность службы протокола.
5	Рекомендованный перечень внутренних регламентирующих документов протокольной службы (положение о службе, должностные инструкции, протокольное старшинство).
6	Кадровое обеспечение службы протокола. Основные обязанности сотрудников. Требования к деловым и личностным качествам сотрудников.
7	Взаимосвязь службы протокола с другими службами и внешними организациями: транспортной группой, службой безопасности, PR (рекламной группой), группой организации питания и др.
8	Общая организация деловых встреч и переговоров руководства компании (первых лиц организации) с партнерами и клиентами, приемов в компании делегаций и отдельных представителей.
9	Организация переговорного процесса в компании, в организации.
10	Разработка корпоративного стиля (с учетом норм протокола), осуществление контроля его поддержания.
11	Формирование и ведение биографических досье, обновление списков клиентов и партнеров.
12	Формирование и ведение подарочного фонда руководителя.
13	Подготовка и вручение подарков от компании или от организации.
14	Формальные признаки и отличия деловых встреч, официальных и неофициальных событий, протокольных мероприятий. Принципы организации.

15	Протокольная переписка: требования, структура и размер делового письма, особенности электронной переписки, деловая переписка с зарубежными партнерами.
16	Приглашения, благодарности, поздравления, соболезнования, некрологи, пресс-релизы: визуальное оформление и способы вручения
17	Телефонные переговоры: стандарты телефонного общения, служебная иерархия в телефонном разговоре, требования к правильной речи — тембр голоса, интонация, дикция
18	Организация протокольных банкетов и фуршетов
19	Виды официальных приемов. Дневные приемы. Вечерние приемы. Подбор блюд, стиль сервировки. Вариативность меню. Элементы национальной кухни.
20	Протокольные приемы: расчет оптимального количества еды и напитков
21	Принципы рассадки в зависимости от вида мероприятия и протокольного старшинства гостей.
22	Протокольные приемы: зонирование, планирование банкетной рассадки, расстановка буфетных линий, расчет необходимой площади, технического метража. Расчет количества обслуживающего персонала.
23	Виды визитов
24	Протокольная атрибутика: гимн, герб, флаг и протокольные деловые аксессуары
25	Организация программы пребывания. Порядок встреч и проводов.
26	Рассадка гостей в автомобиле. Организация досуга гостей
27	Визиты: организация работы переводчиков, журналистов, фотографов
28	Государственный протокол: особенности приема первых лиц государства и официальных делегаций
Курс 4	
29	Этикет встреч. Подготовка к встрече деловых партнеров
30	Встреча гостей в аэропорту, на вокзале. Представление членов делегации, вручение цветов. Рассадка по автомашинам. Устройство в гостиницу. Организация культурной программы
31	Подготовка и проведение деловых переговоров. Оформление помещения для переговоров.
32	Рассадка за столом переговоров.
33	Участие секретаря в проведении переговоров: работа в приемной, протоколирование
34	Кофе - пауза. Подача кофе – правила и особенности сервировки. Чай на «кофе – паузе» - рекомендуемые сорта чая
35	Протокольное угощение на переговорах высокого уровня
36	Вода на столе для переговоров. Протокольные требования к подаче угощений. Горячие напитки. Время подачи и очередность.
37	Появление службы сервиса в помещении для переговоров.
38	Сервировка подноса. Сервировочная тележка. Нюансы сервисного обслуживания.
39	Требования к обслуживающему персоналу при проведении переговоров
40	Виды официальных приемов в России и за рубежом
41	Составление списка приглашенных. Дресс-код на приемах
42	Культура поведения за столом. Правила рассадки гостей. Культура еды и питья. Тосты
43	Предметы сервировки. Назначение и правила использования столовых приборов
44	Офисные наборы для профессионального сервиса. Правила сервировки.
45	Основные правила бизнес-этикета. Основные отличия гражданского и бизнес-этикета
46	Дресс-код протокольных мероприятий
47	Стереотипы и стандарты ожидания внешнего облика специалистов протокольной службы
48	Протокольные мероприятия: рекомендованные фасоны, цвета, аксессуары. Визуальная коррекция фигуры, крой, выбор фактур материалов. Современные требования этикета к деловому стилю одежды и к макияжу
49	Основные правила международного этикета
50	Основы общения с зарубежными партнерами
51	Национальные особенности делового общения
52	Национальный и религиозный протокол. Особенности религиозного протокола
53	Специфика организации мероприятий с участием религиозных деятелей различных конфессий
54	Специфика организации протокольных мероприятий с участием иностранных гостей с Востока (Китай). Отличие от европейских норм этикета и стандартов
55	Специфика организации протокольных мероприятий с участием иностранных гостей с Востока (Япония). Отличие от европейских норм этикета и стандартов
56	Специфика организации протокольных мероприятий с участием иностранных гостей с Востока (Арабский Восток). Отличие от европейских норм этикета и стандартов

5.2.2 Типовые тестовые задания

1. Говорить между собой в обществе XIX века было принято на французском языке. Однако в разговоре с императором действовали другие правила:

- 1) В официальном разговоре общаться только на русском языке.
 - 2) Говорить на том языке, на котором говорит монарх.
 - 3) Изъясняться жестами.
 - 4) Беседовать только через переводчика!
2. Что не должны были делать зрители в театре в присутствии государя?
- 1) Спать.
 - 2) Громко говорить.
 - 3) Аплодировать прежде Венценосного зрителя.
 - 4) Опаздывать.
3. Для чего к рыбе подается нож?
- 1) чтобы отделять мясо от костей
 - 2) чтобы разрезать большой кусок на маленькие
 - 3) чтобы придерживать кусок, когда пользуются вилкой
4. Какие куски из общих блюд следует выбирать?
- 1) большие
 - 2) средние
 - 3) те, что лежат ближе к вам
5. Если нужно порезать еду на кусочки, в какой руке следует держать нож, а в какой вилку?
- 1) в правой руке – вилка, в левой – нож
 - 2) в правой руке – нож, в левой – вилка
 - 4) по очереди
 - 5) без разницы
6. Как поступить, если вы нечаянно уронили на пол вилку, нож или ложку?
- 1) поднять и продолжать есть
 - 2) попросить другой прибор
 - 3) извиниться и попросить подать другой прибор
 - 4) извиниться, вытереть салфеткой и продолжить есть
7. Как нужно брать хлеб:
- 1) вилкой
 - 2) рукой
 - 3) салфеткой
 - 4) щипцами

5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. Составьте текст письма-приглашения Иванову В.В. на совещание к ген.директору в ближайший вторник к 17.00.
2. Составьте текст благодарности фирме-партнеру
3. Составьте текст соболезнования директору фирмы-партнера в связи с кончиной супруги
4. Составьте текст некролога в связи со смертью зам.директора
5. Составьте текст поздравления фирмы-партнера

5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

время на подготовку ответа на зачете/экзамене - 30 минут, проверка контрольной работы и сообщение результатов обучающемуся в этот же день после окончания зачета/экзамена

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
6.1.1 Основная учебная литература				

Виговская, М. Е.	Профессиональная этика и этикет	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2021	http://www.iprbookshop.ru/102277.html
Капкан, М. В., Лихачева, Л. С.	Деловой этикет	Саратов: Профобразование	2021	http://www.iprbookshop.ru/104899.html
6.1.2 Дополнительная учебная литература				
Хмельницкая, О. Е.	Секретарь - лицо компании (имидж секретаря, деловой этикет и протокол)	Новосибирск: Сибирское университетское издательство	2017	http://www.iprbookshop.ru/65153.html
Малявина, Г. И., Василенко, В. В., Земцева, Л. Ф.	Национальный этикет	Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет	2015	http://www.iprbookshop.ru/62850.html
Грошев, И. В., Калиниченко, И. А., Краснослободцев, А. А., Масалов, С. А., Эриашвили, Н. Д.	Служебное совещание в системе управления правоохранительными органами	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71164.html
Перл, Дэвид	Опять совещание?! Как превратить пустые обсуждения в эффективные	Москва: Альпина Паблицер	2019	http://www.iprbookshop.ru/82770.html
Бабаева, А. В., Мамина, Р. И., Маминой, Р. И.	Деловое общение и деловой этикет	Санкт-Петербург: Петрополис	2019	http://www.iprbookshop.ru/84671.html

6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД: <http://publish.sutd.ru>

6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска