

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет путей сообщения»
Институт перспективных транспортных технологий и
переподготовки кадров

СОГЛАСОВАНО:

Директор Института перспективных
транспортных технологий и
переподготовки кадров СГУПС

 А.И. Романенко

« 02 » октября 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе СГУПС

 А.А. Новоселов

« 02 » октября 2025 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
Программа повышения квалификации

Протокольная служба и организация протокольных мероприятий.

Деловой этикет и ведение переговоров.

Теория и практика публичных выступлений

Новосибирск
2025 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Программа повышения квалификации «Протокольная служба и организация протокольных мероприятий. Деловой этикет и ведение переговоров. Теория и практика публичных выступлений» разработана на основании Лицензии № 2140, выданной СГУПС 17 мая 2016г., на осуществление образовательной деятельности (Приложение 1.4).

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Содержание программы соответствует нормам Трудового кодекса Российской Федерации, нормативным актам РФ.

При разработке программы учитывались требования к содержанию обучения в соответствии с описанием объекта закупки мэрии города Новосибирска №0151300028725000014 «Образовательные услуги по повышению квалификации работников мэрии города Новосибирска по теме повышения квалификации «Протокольная служба и организация протокольных мероприятий. Деловой этикет и ведение переговоров. Теория и практика публичных выступлений» в 2025 году.

1.1 Цель реализации программы

Целью реализации программы является совершенствование компетенций государственных служащих и муниципальных работников в области организации протокольных мероприятий, делового этикета и ведения переговоров, публичных выступлений, необходимых для выполнения должностных обязанностей.

Перечень профессиональных компетенций, совершенствующихся в результате обучения:

- способность соблюдать требования и правила организации протокольных мероприятий разного уровня;
- способность соблюдать правила делового этикета;
- способность ведения переговоров, публичных выступлений;
- способность выполнять требования законодательства в области защиты персональных данных;
- способность выполнять требования законодательства в сфере противодействия коррупции и национальной политики РФ.

1.2 Планируемые результаты обучения

При изучении программы обучающиеся получают теоретические знания и практические умения в области организации протокольных мероприятий, делового этикета, ведения переговоров, публичных выступлений, необходимых для выполнения должностных обязанностей.

В результате освоения программы обучающиеся должны:

знать:

- знать виды, формальные признаки, принципы и отличия протокольных мероприятий;
- нормы делового этикета в рамках служебных обязанностей;
- правила ведения переговоров, публичных выступлений;

- требования законодательства в области защиты персональных данных, порядок организации защиты персональных данных;
 - правовые основы противодействия коррупции;
 - особенности функционирования социальных медиа и их роли в коммуникации с населением;
 - основы Стратегии национальной политики Российской Федерации;
- уметь:**
- применять на практике правила организации протокольных мероприятий;
 - соблюдать нормы делового этикета;
 - противодействовать этническому экстремизму;
 - предотвращать совершение коррупционных правонарушений;
- владеть навыками:**
- ведения переговоров, публичных выступлений.

1.3 Категория обучающихся, требование к образованию

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются работники мэрии города Новосибирска и Совета депутатов города Новосибирска, имеющие высшее образование.

1.4 Форма, трудоёмкость обучения, срок освоения программы

Форма обучения: очная.

Трудоемкость обучения: 32 академических часа.

Срок освоения программы: 4 календарных дня.

Режим занятий: не более 10 академических часов в день.

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается **удостоверение о повышении квалификации** установленного образца.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план программы повышения квалификации «Протокольная служба и организация протокольных мероприятий. Деловой этикет и ведение переговоров. Теория и практика публичных выступлений»

№/ пп	Наименование разделов и тем	Трудо- ёмкость (час.)	В том числе:		Формы аттес- тации
			лекции	практические занятия	
1-й – 2-й дни					
1	Государственный и дипломатический протокол	6	2	4	
1.1	Виды, формальные признаки и отличия мероприятий. Принципы организации	4	2	2	
1.2	Прием делегаций: российских и иностранных. Особенности религиозного протокола.	2		2	
2	Нормы делового этикета при организации и проведении протокольных мероприятий	10	4	6	
2.1	Дресс-код протокольных мероприятий	2	2		
2.2	Протокольная переписка	4		4	
2.3	Телефонные переговоры. Подарки, сувениры в работе протокольной службы	2		2	
2.4	Деловая культура России и других государств	2	2		
3-й -4-й дни					
3	Ведение переговоров. Теория и практика публичных выступлений	10		10	
3.1	Невербальные средства общения	2		2	
3.2	Ведение переговоров. Публичные выступления	8		8	
4	Требования законодательства в области защиты персональных данных. Порядок организации защиты персональных данных	1	1		
5	Стратегия национальной политики Российской Федерации	2	2		
6	Правовые основы противодействия коррупции	1	1		
	Итоговая аттестация	2			2 зачет
	Итого часов по программе	32	10	20	2

2.2 Календарный учебный график

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛА	Трудоёмкость по учебным дням (Д), час.				Итого
		Д ₁	Д ₂	Д ₃	Д ₄	
1	Государственный и дипломатический протокол	6				6
2	Нормы делового этикета при организации и проведении протокольных мероприятий	2	8			10
3	Ведение переговоров. Теория и практика публичных выступлений			6	4	10
4	Требования законодательства в области защиты персональных данных. Порядок организации защиты персональных данных			1		1
5	Стратегия национальной политики Российской Федерации				2	2
6	Правовые основы противодействия коррупции			1		1
	Итоговая аттестация (зачет)				2	2
	Итого часов по программе	8	8	8	8	32

2.3 Рабочая программа

Раздел 1. Государственный и дипломатический протокол

Тема 1.1 Виды, формальные признаки и отличия мероприятий. Принципы организации

Виды, формальные признаки и отличия мероприятий. Принципы организации.

Прием делегаций: российских и иностранных. Специфика организации протокольных мероприятий с участием иностранных гостей. Программа пребывания и досуг гостей. Порядок встреч и проводов. Рассадка гостей в автомобиле. Организация протокольных банкетов, фуршетов. Организация работы переводчиков, журналистов, фотографов. Безопасность мероприятий: взаимодействие с охраной, проверка гостей, план эвакуации.

Особенности религиозного протокола. Организация мероприятий с участием религиозных деятелей различных конфессий.

Тема 1.2 Прием делегаций: российских и иностранных. Особенности религиозного протокола

Рекомендации по оформлению мест проведения протокольных мероприятий. Государственные символы: их правильный порядок и расстановка. Именные таблички, элементы навигации (в том числе в случае участия представителей иностранных государств).

Раздел 2. Нормы делового этикета при организации и проведении протокольных мероприятий

Тема 2.1 Дресс-код протокольных 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. Современные требования этикета к макияжу и деловому стилю одежды.

Тема 2.2 Протокольная переписка

Протокольная переписка: требования, структура и размер делового письма, особенности электронной переписки, цифровой этикет, этикет общения в мессенджерах. Как писать: приглашения, благодарности, поздравления, пресс-релизы и др. Рекомендации по визуальному оформлению и способу вручения.

Тема 2.3 Телефонные переговоры. Подарки, сувениры в работе протокольной службы

Телефонные переговоры: изменение старых правил, современные нормы. Стандарты телефонного общения, служебная иерархия в телефонном разговоре, требования к правильной речи – тембр голоса, интонация, дикция.

Подарки, сувениры в работе протокольной службы. Российская практика и зарубежные традиции. Поводы, случаи преподнесения и символическое значение подарков. Отличие между сувенирами и подарками, их ценность и уместность. Рекомендации по подбору. Цветы в подарок и оформление цветами.

Тема 2.4. Деловая культура России и других государств

Нормы делового этикета. Деловая культура России и других государств (правила вручения визиток, табу в общении). Этикет коммуникаций. Приветствие, представление, знакомство, прощание. Недопустимые ошибки. Искусство Small talk (короткий разговор ни о чем). Compliments.

Раздел 3. Ведение переговоров. Теория и практика публичных выступлений

Тема 3.1 Невербальные средства общения

Невербальные средства общения. Осанка, поза, дистанция, походка, жестикуляция, взгляд, улыбка.

Тема 3.2 Ведение переговоров. Публичные выступления

Подготовка к публичному выступлению. Цели публичного выступления и позиции оратора. Этапы работы над речью, актуализация, классификация, аргументация. Визуальное представление и форматирование текста речи для удобства выступающего.

Совершенствование навыков устной речи. Особенности и виды убеждающей речи. Протокольная речь. Значение места, времени и аудитории в процессе подготовки речи публичного выступления. Методология оценки и средства управления воспринимающей аудиторией, реакция на реплики. Преодоление излишней нервозности. Внешний облик выступающего. Речевой имидж.

Раздел 4. Требования законодательства в области защиты персональных данных. Порядок организации защиты персональных данных

Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ. Требования законодательства в области защиты персональных данных; порядок организации защиты персональных данных. Проведение уполномоченными государственными органами проверок операторов, ведущих сбор и обработку персональных данных.

Раздел 5. Стратегия национальной политики Российской Федерации

Стратегия национальной политики Российской Федерации. Комплексный план действий по гармонизации межэтнических отношений и Стратегии государственной национальной политики Российской Федерации на период до 2025 года, в Новосибирской области на 2023-2025 годы. Формирование межэтнической толерантности и противодействие этническому экстремизму, стратегии и модели этнополитики на местном уровне.

Раздел 6. Правовые основы противодействия коррупции

Антикоррупционная работа в ОМСУ: меры по профилактике коррупции; требования к служебному поведению муниципальных служащих; конфликт интересов на муниципальной службе, порядок предотвращения и урегулирования; неотвратимость ответственности за совершение коррупционных правонарушений.

2.4 Оценка качества освоения программы

2.4.1 Формы аттестации

Форма **итоговой** аттестации – **зачет** (тестирование).

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, освоившие дополнительную профессиональную программу повышения квалификации в полном объеме.

2.4.2 Оценочные материалы

Вопросы к итоговой аттестации

Вопрос 1. Что является первоочередным действием при подготовке к встрече иностранной делегации в аэропорту?

- а) Подготовить букеты цветов для вручения.
- б) *Уточнить рейс, время прилета и список прибывающих.*
- в) Заранее заказать транспорт и разместить делегацию в гостинице.

Вопрос 2. При встрече высокопоставленной российской делегации на официальном мероприятии, в какой последовательности осуществляется представление?

- а) *По старшинству должности, начиная с наиболее высокопоставленного представителя принимающей стороны.*
- б) По алфавиту.
- в) Гости представляются хозяевам первыми.

Вопрос 3. Какой из перечисленных жестов считается оскорбительным в большинстве стран Ближнего Востока и Азии?

а) Рукопожатие.

б) Подача чего-либо левой рукой.

в) Кивок головой в знак согласия.

Вопрос 4. Вы организуете обед для делегации из Саудовской Аравии. Какой ключевой фактор в выборе меню является наиболее важным?

а) Блюда должны быть максимально дорогими и экзотическими.

б) Все блюда должны быть исключительно халяльными.

в) Необходимо включить в меню алкоголь в качестве знака гостеприимства.

Вопрос 5. При организации визита делегации из Японии, что является важнейшим атрибутом при первой встрече?

а) Громкое и эмоциональное приветствие.

б) Церемония обмена визитными карточками (мэйси).

в) Немедленное предложение перейти к деловым переговорам.

Вопрос 6. Для делегации из православной Греции вы запланировали посещение православного храма в России. Что необходимо предусмотреть для женщин из делегации?

а) Ничего особенного, современные правила везде одинаковы.

б) Выдать им платки для покрытия головы и проследить, чтобы юбка была ниже колена.

в) Предложить им остаться у входа, если они неверующие.

Вопрос 7. Каков главный принцип размещения гостей за столом переговоров?

а) Чем выше статус гостя, тем ближе он сидит к окну.

б) Главный гость сидит напротив хозяина или справа от него.

в) Размещение производится по алфавиту для простоты.

Вопрос 8. Вы сопровождаете делегацию из Индии. Во время делового ужина один из гостей ест только правой рукой, левая рука лежит на коленях. Ваши действия?

а) Тактично предложить ему вилку и нож.

б) Ничего, это культурная норма, связанная с тем, что левая рука считается нечистой.

в) Сделать ему замечание о некультурном поведении.

Вопрос 9. При вручении официального подарка главе иностранной делегации, что необходимо сделать в первую очередь?

а) Вручить подарок в самом конце визита, как сюрприз.

б) Кратко презентовать подарок, объяснив его символическое значение.

в) Попросить его сразу распаковать подарок при всех.

Вопрос 10. Какое из утверждений относительно религиозного протокола является верным?

а) Все религиозные нормы универсальны и не требуют индивидуального подхода.

б) Изучение основных религиозных ограничений и традиций делегации перед визитом — обязанность протокольной службы.

в) Религиозный протокол важен только при посещении культовых сооружений.

Вопрос 11. Что такое дресс-код «White Tie» (или «Ultra Formal»)?

а) Темный костюм, белая рубашка, галстук необязателен.

б) Костюм-тройка, возможно в ярких цветах, галстук по желанию.

в) Фрак с белым галстуком-бабочкой и белым жилетом для мужчин; длинное вечернее платье для женщин.

Вопрос 12. Какой дресс-код является наиболее строгим для дневных протокольных мероприятий?

- а) Casual
- б) *White Tie («белый галстук»)*
- в) Black Tie

Вопрос 13. Каков главный принцип протокольной переписки?

а) Краткость и использование разговорной речи для создания дружеской атмосферы.

б) *Соблюдение официального стиля, точность формулировок и безупречность оформления.*

в) Допустимы исправления и поправки, если суть письма ясна.

Вопрос 14. Какая фраза является уместной для начала официального письма-приглашения?

- а) «Привет! Заходи на нашу тусовку...»
- б) «Уважаемый господин Иванов!»
- в) *«Глубокоуважаемый Иван Сергеевич!»*

Вопрос 15. Кто, согласно протоколу, должен завершать телефонный разговор первым?

- а) *Тот, кто выше по статусу или старше по возрасту.*
- б) Тот, кто инициировал звонок.
- в) Всегда нужно ждать, пока собеседник сам не захочет завершить разговор.

Вопрос 16. Какова рекомендуемая продолжительность делового телефонного звонка?

- а) *Не более 3-5 минут.*
- б) Столько, сколько потребуется для решения всех вопросов.
- в) Около 1 часа, чтобы обсудить все детали.

Вопрос 17. Что из перечисленного является ключевым принципом при выборе официального подарка?

а) Максимальная дороговизна и роскошь.

б) *Учет национальных, религиозных и личных особенностей человека, а также нейтральность.*

в) Подарок должен быть личным и интимным, чтобы показать особое отношение.

Вопрос 18. Что такое «продуктовый набор» (food basket) в протокольной практике?

а) Набор продуктов для бедных.

б) *Стандартный сувенир для всех гостей мероприятия, часто включающий продукты местного производства.*

в) Личный подарок повару, который готовил для мероприятия.

Вопрос 19. Какое из этих действий считается грубым нарушением протокола во время официального приема?

а) *Принести подарок, не согласовав его с протокольной службой принимающей стороны.*

б) Подарить цветы в нечетном количестве.

в) Надеть темный костюм на мероприятие с дресс-кодом «Black Tie».

Вопрос 20. Какой элемент чаще всего используется в качестве корпоративного сувенира высшего уровня?

а) Брелок с логотипом.

б) Ручка с логотипом.

в) Предмет декора или аксессуар премиум-класса (например, часы, перьевая ручка, изделие из хрусталя), на который может быть нанесена дарственная гравировка.

Вопрос 21. Какое из перечисленных средств невербального общения относится в большей степени к проксемике?

а) Тембр голоса

б) Расстояние между собеседниками

в) Выражение лица

Вопрос 22. Скрещенные на груди руки и откинута назад голова чаще всего воспринимаются как поза:

а) Открытости и дружелюбия

б) Защиты, обороны или замкнутости

в) Готовности к активным действиям

Вопрос 23. Что является первоначальным и обязательным этапом организации защиты персональных данных перед проведением всех остальных мероприятий?

а) Установка средств защиты информации (антивирусы, фаерволы).

б) Разработка организационно-распорядительной документации (политики, инструкции).

в) Определение угроз безопасности персональным данным и категорий обрабатываемых данных.

г) Уведомление Роскомнадзора об обработке персональных данных.

Вопрос 24. Кто внутри организации является ответственным за обеспечение безопасности персональных данных при их обработке?

а) Служба информационной безопасности или главный инженер.

б) Руководитель организации (оператора персональных данных).

в) Сотрудник, непосредственно работающий с базами данных (администратор).

г) Юрисконсульт организации.

Вопрос 25. Основным нормативным правовым актом, устанавливающим общие принципы и правовые основы противодействия коррупции в Российской Федерации, является:

а) Уголовный кодекс РФ

б) Федеральный закон «О противодействии коррупции»

в) Указ Президента РФ «О Национальном плане противодействия коррупции»

Вопрос 26. Какое из перечисленных понятий является легальным (официальным) определением коррупции согласно российскому законодательству?

а) Получение взятки должностным лицом.

б) Злоупотребление служебным положением для извлечения личной выгоды.

в) Злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды.

2.4.3 Критерии оценки

Критерии оценки итоговой аттестации

При проведении итоговой аттестации в форме зачета (компьютерное тестирование) результаты ответов обучающихся определяются оценками: «зачтено», «не зачтено» по следующим критериям:

«зачтено» получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 70% и более от общего количества вопросов;

«не зачтено» получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют менее 70 % от общего количества вопросов.

2.4.4 Методические материалы

1) Положение о порядке проведения итоговой аттестации по дополнительным профессиональным программам обучающихся в ИПТТиПК.

2) Инструкция по заполнению и обработке анкеты слушателя ИПТТиПК СГУПС (применяется для анализа удовлетворенности требований потребителей (слушателей, заказчиков, преподавателей и персонала) к организации и качеству обучения).

3) Методические рекомендации по работе в системе дистанционного обучения Moodle (для обучающихся).

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

3.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Учебные пособия, методические рекомендации, нормативно-техническая документация, видеофильмы; электронный образовательный ресурс sdo.stu.ru, доступ к информационно-телекоммуникационной сети Internet.

Литература

Основная литература:

1. О государственном языке Российской Федерации: Федеральный закон от 01.06.2005 г. № 53-ФЗ // Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

2. О языках народов Российской Федерации: Закон РФ от 25.10.1991 г. № 1807-1 // Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

3. О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ // Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

4. О регулировании отношений в сфере противодействия коррупции в Новосибирской области: Закон Новосибирской области от 27.04.2010 г. № 486-ОЗ // Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

5. Методические рекомендации по разработке и принятию организациями мер по предупреждению и противодействию и коррупции» от 08.11.2013 г. // Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

6. Русский язык и культура речи: учеб. для вузов / О.И. Глазунова. - 2-е изд., стер. - Москва: КноРус, 2015. - 244 с.

8. Говорить правильно, говорить красиво: учеб. пособие по культуре речи и стилистике рус. яз. / В.В. Киссюк ; Моск. гос. строит. ун-т. - Москва: МГСУ, 2015. - 79 с.

9. Рубанцова Т.А. Теоретические аспекты коррупции: проблемы противодействия и предупреждения. Новосибирск: изд-во СГУПС, 2019. – 99 с.

10. Визиты. Виды визитов <https://protokol.nso.ru/>

Перечень интернет-ресурсов

1. <http://eor.stu.ru/> – Электронная информационно-образовательная среда СГУПС
2. <http://library.stu.ru/> – Научно-техническая библиотека СГУПС
3. <http://www.consultant.ru/> – СПС «КонсультантПлюс» Режим доступа.

3.2 Материально-техническое оснащение

При проведении лекционных и практических занятий используются аудитории ИПТТиПК СГУПС, оснащенные компьютером, мультимедийным проектором, экраном, доской или флипчартом, информационно-телекоммуникационной сетью Internet.

3.3 Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается профессорско-преподавательским составом кафедры «Государственное и муниципальное управление» СГУПС, а также специалистами и практиками, имеющими многолетний опыт работы в области организации протокольных мероприятий, делового этикета и ведения переговоров, публичных выступлений.

СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

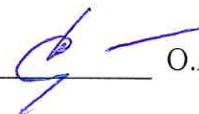
Программа составлена

Специалист по УМР ИПТТиПК СГУПС

 О.В. Соболева

Программу согласовали:

Заместитель директора по учебно-организационной работе – начальник учебно-организационного отдела ИПТТиПК СГУПС

 О.А. Савочкина