

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
АСТРАХАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП



Р.Х. Усманов

от «01» июня 2021 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой политологии и мо



Р.Х. Усманов

от «03» июня 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дипломатический протокол и этикет делового общения

Составитель(-и)

**Кудряшова Е.В., доцент, к.полит.н., доцент
кафедры**

Направление подготовки

41.03.05 МЕЖДУНАРОДНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Направленность (профиль) ОПОП

Геополитические процессы и глобализация

Квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очная

Год приёма

2021

Курс

1 курс

Астрахань-2021 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения дисциплины «Дипломатический протокол и этикет делового общения» является изучение современных законодательных требований и традиционно сложившихся правил проведения международных официальных мероприятий

1.2. Задачи освоения дисциплины «Дипломатический протокол и этикет делового общения»:

- определение понятийного аппарата, включающего такие понятия как протокол, этикет, имидж, стиль;
- изучение совокупности правил, принципов и конкретных форм международного общения с учетом изменений в политической и общественно-экономической жизни России;
- установление функций и структур служб государственного протокола;
- описание специфики организации приема иностранных делегаций, подготовки и проведения международных переговоров;
- выявление особенностей деловой переписки;
- формирование основных профессиональных навыков в области делового протокола и этикета

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Дипломатический протокол и этикет делового общения» относится к дисциплинам и курсам по выбору

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые еще в школьной программе дисциплинами:

- «Страноведение»

Знания: национальных и культурных традиций; особенностей межкультурных контактов; этикета и норм общественного поведения

Умения: анализировать ситуацию и извлекать из нее пользу;

Навыки: применять полученные знания в своей профессиональной деятельности

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «Основы политической риторики и переговорного процесса»;
- «Практикум по ведению политических переговоров»

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальных (УК): Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. (УК-5)

б) общепрофессиональных (ОПК): Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) на основе применения понятийного аппарата по профилю деятельности (ОПК-1)

в) профессиональных (ПК): -

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5	<i>ИУК-5.1.1</i> Основные философские категории и специфику их понимания в различных исторических типах философии и авторских подходах	<i>ИУК-5.2.1</i> Раскрыть смысл выдвигаемых идей. Представить рассматриваемые философские проблемы в развитии	<i>ИУК-5.3.1</i> Навыками работы с философскими источниками и критической литературой
	<i>ИУК 5.1.2</i> Основные направления и проблематику современной философии	<i>ИУК 5.2.2</i> Отметить практическую ценность определенных философских положений и выявить основания на которых строится философская концепция или система	<i>ИУК 5.3.2</i> Навыками выражения и обоснования собственной позиции относительно современных социо-гуманитарных проблем и конкретных философских позиций
ОПК-1	<i>ИОПК-1.1.2</i> Особенности местной деловой культуры зарубежных стран.	<i>ИОПК-1.2.2</i> Грамотно вести деловую беседу, деловой телефонный разговор, деловые переговоры	<i>ИОПК-1.3.2</i> Навыками этических основ делового общения

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы (108 ч.), в том числе 36 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 18 часов – лекции, 18 часов – практические, семинарские занятия, и 72 часа – на самостоятельную работу обучающихся).

Таблица 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела, темы	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации
				Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	

									<i>(по семестрам)</i>
1	Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения	2	1	2				4	Тест
2	Особенности культуры и делового общения: Великобритан ия, США	2	1		2			4	Опрос
3	Этикет деловых коммуникаций . Служебный этикет	2	2	2				4	Деловая игра
4	Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия	2	2		2			4	Опрос
5	Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно- организационн ое обеспечение	2	3	2				4	Контрольные вопросы
6	Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания	2	3		2			4	Опрос
7	Приемы в современной деловой и дипломатическ ой жизни	2	4	2				4	Контрольные вопросы
8	Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай	2	4		2			4	Опрос
9	Дресс-код деловых и светских	2	5	2				4	Контрольные вопросы

	мероприятий. Имидж делового мужчины, деловой женщины								
10	Особенности культуры и делового общения: Скандинавски е страны	2	5		2			4	Опрос
11	Ресторанный этикет	2	8	2				4	Контрольные вопросы
12	Особенности культуры и делового общения: Арабские страны	2	6		2			4	Опрос
13	Геральдика. Использование символов государственн ой власти в деловой жизни	2	7	2				4	Контрольные вопросы
14	Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия	2	7		2			4	Опрос
15	Подарки и цветы в деловой и светской среде	2	8	2				4	Контрольные вопросы
16	Особенности культуры и делового общения: Латиноамерик анские страны	2	8		2			4	Опрос
17	Особенности государственн ой и дипломатическ ой протокольной практики РФ.	2		2				4	Проект-презентация
18	Особенности культуры и делового общения:	2			2			4	Опрос

	Российская Федерация								
ИТОГО		2	18	18	18			72	ЗАЧЕТ

Условные обозначения:

Л – занятия лекционного типа; ПЗ – практические занятия, ЛР – лабораторные работы;
КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа по отдельным темам

Таблица 3. Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них компетенций

Темы, разделы дисциплины	Компетенции		
	ОПК 1	УК 5	Σ общее количество компетенций
Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения	+	+	2
Особенности культуры и делового общения: Великобритания, США	+	+	2
Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет	+	+	2
Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия	+	+	2
Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно-организационное обеспечение	+	+	2
Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания	+	+	2
Приемы в современной деловой и дипломатической жизни	+	+	2
Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай	+	+	2
Дресс-код деловых и светских мероприятий. Имидж делового мужчины, деловой женщины	+	+	2
Особенности культуры и делового общения: Скандинавские страны	+	+	2
Ресторанный этикет	+	+	2
Особенности культуры и делового общения: Арабские страны	+	+	2
Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни	+	+	2
Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия	+	+	2
Подарки и цветы в деловой и светской среде	+	+	2
Особенности культуры и делового	+	+	2

общения: Латиноамериканские страны			
Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ.	+	+	2
Особенности культуры и делового общения: Российская Федерация	+	+	2
<i>Итого</i>	<i>18</i>	<i>18</i>	<i>36</i>

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Содержание курса

Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения. Понятие современного международного делового этикета и протокола. Принципы современного делового этикета. Правила международной вежливости

Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет. Этикет коммуникаций: приветствие, представление, знакомство. Compliments и просьбы. Правила поведения в различных общественных местах. Визитная карточка: история, виды, надписи. Деловая переписка. Виды деловых писем. Электронное письмо. Этикет телефонных переговоров. Мобильный этикет. Этикет руководителя и подчиненного, правила субординации. Мотивация, стимулирование, конструктивная критика. Информационная безопасность. Фирменный стиль. Организация приема посетителей в офисе.

Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно-организационное обеспечение. Категории деловых мероприятий. Мероприятия, направленные на обсуждение различных вопросов. Саммит, форум, конференция, семинар, круглый стол. Правила организации и проведения. Мероприятия, связанные с решением вопросов с деловыми партнерами. Деловые встречи. Переговоры. Обучающие мероприятия. Торжественные церемонии. Работа с представителями СМИ. Выездные мероприятия. Современные протокольные стандарты проведения приемов, встреч, бесед, переговоров. Эффективные способы подготовки мероприятий протокольного характера. Бюджетирование

Приемы в современной деловой и дипломатической жизни. Виды приемов. Понятие международной вежливости, история правил гостеприимства. Особенности организации и проведения. Виды приемов и их протокольные особенности. Приемы дневные и вечерние, с рассадкой и без рассадки гостей. Коктейль, фуршет, деловой завтрак, обед, банкет, буфет-банкет, ужин. Приглашение на прием и порядок ответа на приглашение. Подготовка и проведение приемов - повод и время. Составление списка гостей. Порядок проведения деловых и дипломатических приемов. Встреча и проводы гостей. Приход и уход с приема. Основные правила этикета. Сервировка стола. Порядок обслуживания. Меню. Учет национальных особенностей и традиций. Протокольное старшинство и рассадка. Протокольная техника и ее использование (план рассадки, кувертные карточки, рассадочные карточки).

Дресс-код деловых и светских мероприятий. Имидж делового мужчины, деловой женщины. Дресс-код. Виды, особенности применения отметки дресс-код для деловых и торжественно-праздничных ситуаций. Требования к внешнему виду в деловой сфере. Деловая одежда. Аксессуары. Мужской и женский бизнес-стиль. Внешний вид современного делового мужчины. Одежда, обувь, аксессуары. Офисные запреты. Виды делового стиля современного мужчины. Внешний вид современной деловой женщины. Одежда, обувь, аксессуары. Офисные запреты. Виды делового стиля современной женщины.

Ресторанный этикет. Выбор ресторана, общие правила поведения в ресторане. Застольный этикет. Сервировка стола. Правила пользования приборами. Напитки в деловой сфере. Чай. Кофе. Выбор алкогольных напитков, правила подачи. Бокалы для напитков

Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни. Нормативно-правовой аспект и практика применения геральдических символов. Правила использования государственного флага. История, правила изображения, подъем, размещение. Правила использования государственного герба. Описание, официальное, допустимое и недопустимое использование. Гербовые печати. Государственный гимн.

Подарки и цветы в деловой и светской среде. Подарки в деловой среде. Виды деловых подарков. Стоимость подарка в деловой сфере. Подарки личные и корпоративные. Ограничения и запреты. Упаковка и вручение. Тренинг для участников группы по выбору деловых подарков разных категорий в зависимости от личности одариваемого и целей вручения подарка. Цветы в светской и деловой жизни. Протокольный язык цветов. Протокольное использование цветов. Бизнес букет. Правила оформления. Декорирование площадки делового мероприятия. Цветы в церемониях.

Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ. Протокол как совокупность общепринятых правил, традиций, условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представителями, работниками международных организаций и официальными лицами в международном общении. Церемониальный характер норм протокола. Юридическая сила норм дипломатического протокола. Гибкость современного протокола. Государственные визиты. Назначение глав дипломатических представительств. Агреман. Вступление главы диппредставительства в должность. Аккредитация. Верительные, отзывные и отпускные грамоты. Международная практика вручения верительных грамот и ее история. Организация церемонии вручения верительных грамот. Статус дипломатических представительств. Иммунитеты и привилегии персонала дипломатического представительства: международное право и его применение. *Persona non grata*. Уважение законов страны пребывания и принцип невмешательства во внутренние дела. Недопустимость дискриминации и принцип взаимности

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

5.1. Указания по организации и проведению лекционных, практических (семинарских) и лабораторных занятий с перечнем учебно-методического обеспечения

Планы практических, семинарских занятий.

Анализ по предложенному плану особенностей дипломатического протокола и этикета в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации

План:

- Особенности менталитета
- Тонкости национального этикета
- Государственный протокол
- Деловая одежда
- Приветствие и знакомство
- Подарки
- Деловые обеды и застолья, неформальное общение

- Стиль ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Семинар 1. Особенности культуры и делового общения: Великобритания, США

Семинар 2. Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия

Семинар 3. Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания

Семинар 4. Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай

Семинар 5. Особенности культуры и делового общения: Скандинавские страны

Семинар 6. Особенности культуры и делового общения: Арабские страны

Семинар 7. Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия

Семинар 8. Особенности культуры и делового общения: Латиноамериканские страны

Семинар 9. Особенности культуры и делового общения: Российская Федерация

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины (модулю)

Рабочей программой дисциплины «Дипломатический протокол и этикет делового общения» предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 72 часа.

Формы самостоятельной работы:

- чтение обязательной учебной литературы по темам семинарских занятий;
- выполнение письменных домашних заданий (разбор кейсов, тесты и т.п.);
- подготовка и оформление индивидуальных презентаций по тематике курса в формате Microsoft Office PowerPoint
- индивидуальная (или групповая) подготовка к практическому заданию.

Формы контроля:

- фиксация посещаемости аудиторных занятий,
- оценка за теоретические знания, продемонстрированные студентом на семинарских занятиях;
- оценка активности участия в дискуссиях на семинарских занятиях;
- оценка за оформление и демонстрацию индивидуальных презентаций;
- оценка всех форм самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов – важнейшая составная часть занятий по дисциплине, необходимая для полного усвоения программы курса.

Целью самостоятельной работы является закрепление и углубление знаний, полученных студентами на лекциях, подготовка к текущим семинарским занятиям, промежуточным формам контроля знаний (тестированию, контрольным работам и пр.). Самостоятельная работа способствует формированию у студентов навыков работы со страноведческой литературой, развитию культуры умственного труда и поискам в приобретении новых знаний. Самостоятельная работа включает те разделы курса, которые не получили достаточного освещения на лекциях по причине ограниченности лекционного времени и большого объема изучаемого материала.

Работа должна носить самостоятельный, творческий характер и при её проверке преподаватель в первую очередь оценивает обоснованность и оригинальность выводов. В своей работе, выполненной в форме домашнего задания, слушатель должен четко сформулировать и аргументировать основные выводы и рекомендации по принятию того или иного

управленческого решения по рассматриваемой теме, основываясь на глубокой проработке всех аспектов темы, предложенной преподавателем в качестве проблемы исследования.

Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся

Номер радела (темы)	Темы/вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол- во часов
1	Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения	4
2	Особенности культуры и делового общения: Великобритания, США	4
3	Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет	4
4	Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия	4
5	Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно- организационное обеспечение	4
6	Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания	4
7	Приемы в современной деловой и дипломатической жизни	4
8	Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай	4
9	Дресс-код деловых и светских мероприятий. Имидж делового мужчины, деловой женщины	4
10	Особенности культуры и делового общения: Скандинавские страны	4
11	Ресторанный этикет	4
12	Особенности культуры и делового общения: Арабские страны	4
13	Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни	4
14	Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия	4
15	Подарки и цветы в деловой и светской среде	4
16	Особенности культуры и делового общения: Латиноамериканские страны	4
17	Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ.	4
18	Особенности культуры и делового общения: Российская Федерация	4

Методическое обеспечение самостоятельной работы состоит из:

- определения учебных вопросов, которые студенты должны изучить самостоятельно;
- подбора необходимой учебной литературы, обязательной для проработки и изучения;
- поиска дополнительной научной литературы, к которой студенты могут обращаться по желанию, если у них возникает интерес к данной теме;
- определения контрольных вопросов, позволяющих студентам самостоятельно проверить качество полученных знаний;
- организации консультаций преподавателя со студентами для разъяснения вопросов, вызвавших у студентов затруднения при самостоятельном освоении учебного материала.

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Темы для практического задания методом малых групп

1. Особенности английского делового стиля. Традиционные ценности и приоритеты англичан.
2. Американский деловой стиль и черты национального характера американцев.
3. Образ жизни французов и деловой стиль нации.

4. Истоки немецкого национального характера и жизненные нормы жителей Германии.
5. Японский образ жизни и деловой стиль Страны восходящего солнца.
6. Особенности китайского национального характера, этикет и деловой стиль.
7. Духовная культура и национальный характер жителей Страны утренней свежести (Южная Корея)
8. Типичные черты характера норвежцев, финнов, шведов.
9. Итальянские семейные ценности и деловой стиль жителей Аппенин.
10. Испанский национальный характер и образ жизни.

Технические требования:

1. Поля: 20 мм по периметру.
2. Шрифт: для текста – Times New Roman (14 кегль), для сносок и списка литературы – Times New Roman (10 кегль).
3. Межстрочный интервал 1,5 пункт.
4. Ссылки: нумерация автоматическая, сквозная по тексту ДПР, текст сноски располагается внизу каждой страницы.
5. Работа должна иметь: титульный лист, план, введение, основную часть, заключение, список литературы.
6. Объем работы – 10 стр.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

№	Формы	Описание
1	<i>Презентация на тему</i>	Форма проведения занятия: презентация на тему Цель: представление социальной рекламы, а так же рассмотрение заданной темы Методика организации и проведения – Слушатели получают домашнее задание, осуществляют поиск информации и готовят презентацию. – Выступают, используя презентацию.
2	<i>Деловая игра</i>	Цель – раскрыть творческий потенциал студентов и дать возможность поработать коллективно. Форма проведения – игра Методика организации: – Организатором задается задание. Методика проведения: – Группа студентов делится на малые группы (5-6 человек), – В рамках которых проводится анализ представленных визитных карточек на предмет соответствия нормам делового этикета и протокола. – Далее в общей группе идет обсуждение результатов анализа. В заключительном слове ведущий отмечает активность или пассивность аудитории, выявляет команду победителей, благодарит за участие. В конце подсчитайте рейтинг каждого студента.

6.2. Информационные технологии

- использование электронных учебников электронных библиотечных систем, доступ к которым предоставляется университетом;
- использование как источников информации сайтов, находящихся в Интернете в открытом доступе (электронные библиотеки, журналы, книги, психологические тесты);
- использование возможностей корпоративной электронной почты (рассылка заданий, материалов, ответы на вопросы);
- использование платформы дистанционного обучения Moodle университета для размещения электронных образовательных ресурсов

6.3. Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

6.3.1 Лицензионное программное обеспечение

- Adobe Reader - Программа для просмотра электронных документов
- Платформа дистанционного обучения LMS Moodle - Виртуальная обучающая среда
- Mozilla Fire Fox- Браузер
- Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013 – Пакет офисных программ
- 7-zip - Архиватор
- Microsoft Windows 7 Professional - Операционная система
- Kaspersky Endpoint Security- Средство антивирусной защиты
- Google Chrome- Браузер
- Open Office - Пакет офисных программ
- Opera– Браузер

6.3.2 Современные профессиональные базы данных, информационные системы

- Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARKSQL НПО «Информ-систем». <https://library.asu.edu.ru>
- Электронный каталог «Научные журналы АГУ»: <http://journal.asu.edu.ru/>
- Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО "ИВИС". <http://dlib.eastview.com>
- Электронно-библиотечная система elibrary. <http://elibrary.ru>
- Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) - сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек.<http://mars.arbicon.ru>
- Электронные версии периодических изданий, размещенные на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
- Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила.<http://www.consultant.ru>
- Информационно-правовое обеспечение «Система ГАРАНТ». В системе ГАРАНТ представлены федеральные и региональные правовые акты, судебная практика, книги, энциклопедии, интерактивные схемы, комментарии ведущих специалистов и материалы известных профессиональных изданий, бланки отчетности и образцы договоров, международные соглашения, проекты законов. Предоставляет доступ к федеральному и региональному законодательству, комментариям и разъяснениям из ведущих

профессиональных СМИ, книгам и обновляемым энциклопедиям, типовым формам документов, судебной практике, международным договорам и другой нормативной информации. Всего в нее включено более 2,5 млн документов. В программе представлены документы более 13 000 федеральных, региональных и местных эмитентов.<http://garant-astrakhan.ru>

- Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru>
- Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://minobrnauki.gov.ru/>
- Министерство просвещения Российской Федерации <https://edu.gov.ru>
- Официальный информационный портал ЕГЭ <http://www.ege.edu.ru>
- Федеральное агентство по делам молодежи (Росмолодежь) <https://fadm.gov.ru>
- Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) <http://obrnadzor.gov.ru>
- Сайт государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» <http://zhit-vmeste.ru>
- Российское движение школьников <https://рдш.рф>
- Официальный сайт сетевой академии cisco: www.netacad.com

7.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе Настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 5. Соответствие изучаемых разделов, тем дисциплины результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения	УК 5 ОПК 1	Тест
2	Особенности культуры и делового общения: Великобритания, США	УК 5 ОПК 1	Опрос
3	Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет	УК 5 ОПК 1	Деловая игра
4	Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия	УК 5 ОПК 1	Опрос
5	Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно-организационное обеспечение	УК 5 ОПК 1	Контрольные вопросы
6	Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания	УК 5 ОПК 1	Опрос
7	Приемы в современной деловой и	УК 5 ОПК 1	Контрольные

	дипломатической жизни		вопросы
8	Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай	УК 5 ОПК 1	Опрос
9	Дресс-код деловых и светских мероприятий. Имидж делового мужчины, деловой женщины	УК 5 ОПК 1	Контрольные вопросы
10	Особенности культуры и делового общения: Скандинавские страны	УК 5 ОПК 1	Опрос
11	Ресторанный этикет	УК 5 ОПК 1	Контрольные вопросы
12	Особенности культуры и делового общения: Арабские страны	УК 5 ОПК 1	Опрос
13	Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни	УК 5 ОПК 1	Контрольные вопросы
14	Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия	УК 5 ОПК 1	Опрос
15	Подарки и цветы в деловой и светской среде	УК 5 ОПК 1	Контрольные вопросы
16	Особенности культуры и делового общения: Латиноамериканские страны	УК 5 ОПК 1	Опрос
17	Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ.	УК 5 ОПК 1	Проект-презентация
18	Особенности культуры и делового общения: Российская Федерация	УК 5 ОПК 1	Опрос

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 6
Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 7

Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, не способен применить знание теоретического материала при выполнении заданий, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание при подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения

1. Наименование оценочного средства – тест

Тестовые задания к курсу «Дипломатический протокол и этикет делового общения»

Давайте узнаем, насколько близко вы знакомы с базовыми правилами этикета и хороших манер — ведь это то, что делает нас привлекательными в глазах окружающих.

- 1) Какими приборам едят спагетти?
 - а. Только вилка
 - б. Вилка и нож
 - в. Вилка и ложка
- 2) Кто входит в лифт первым - мужчина или женщина?
 - а. Женщина
 - б. Мужчина
 - в. Тот кто ближе ко входу
- 3) Где, соответственно международным нормам, никогда не размещается дамская сумочка?
 - а. На коленях
 - б. На стуле(между спинкой и сидящим)
 - в. На полу
- 4) Когда приходит в гости «идеальный гость»?
 - а. Вовремя
 - б. На 10 минут позже
 - в. На 10 минут раньше
 - г. На 30 минут позже
- 5) Приходя в кино / театр, проходить к своим местам необходимо:

- а. Лицом к сидящему
 - б. Лицом к происходящему на экране, сцене
- 6) Каковы действия мужчины, когда он с дамой уходит из ресторана?
- а. Одевается сам и ждет даму на улице
 - б. Сначала подает одежду своей даме, потом одевается сам
 - в. Сначала одевается сам, потом помогает одеться даме
- 7) С какого возраста нужно обращаться к незнакомому человеку на Вы?
- а. 12 лет
 - б. 16 лет
 - в. 18 лет
- 8) Кто первым должен выходить из лифта?
- а. Женщина
 - б. Мужчина
 - в. Тот кто стоит ближе к двери
- 9) За которой из девушек – слева или справа – полагается юноше ухаживать за столом?
- а. За девушкой, сидящей слева
 - б. За девушкой, сидящей справа
 - в. За обеими
- 10) На праздничном костюме собеседника вы заметили волос. Ваши действия?
- а. Снимите с разрешения собеседника
 - б. Сделаете вид, что ничего не заметили
 - в. Постараетесь незаметно снять волос
- 11) Если ваш собеседник чихнул несколько раз подряд, вы должны:
- а. Желать здоровья после каждого чиха
 - б. После всех чихов сказать «Будь здоров»
 - в. Промолчать
- 12) Должен ли юноша помочь девушке разыскать туалет в общественных местах?
- а. В кинотеатре, музее - обязательно.
 - б. Это возможно только на вокзале.
 - в. Это обязанность юноши в любом случае.
 - г. Юноша никогда не должен этого делать.
- 13) Как сидят в театре юноша и девушка?
- а. Юноша справа от девушки.
 - б. Юноша слева от девушки.
 - в. Юноша садится туда, куда укажет ему девушка.
- 14) Как рассаживаются в зрительном зале две пары?
- а. Юноши слева от девушек.
 - б. Юноши справа от девушек.
 - в. Юноши - по краям, девушки - в центре.
- 15) В чем отличие дневной обуви от вечерней?
- а. Дневная обувь, как правило, на низком каблуке, вечерняя - на высоком.
 - б. Дневная обувь - светлая, вечерняя - темная.
 - в. Для вечерней обуви характерны качество материала и изысканность фасона.
- 16) Как поступить, чтобы вычерпать суп до последней ложки?
- а. Наклоните тарелку к себе.
 - б. Наклоните тарелку от себя.
 - в. Не жадничайте - оставьте последнюю ложку супа на дне тарелки.
- 17) Зачем на праздничном столе иногда ставят маленькие мисочки с водой и ломтиком лимона?
- а. Чтобы запить крепкие напитки.
 - б. Чтобы разбавить крепкие напитки.
 - в. Чтобы ополоснуть жирные пальцы
- 18) На столе стоят персики. Как их правильно есть?

- а. Ножом и вилкой, отрезая небольшие кусочки, косточки оставить на тарелке.
 - б. Держа в руках, откусывать небольшими кусочками.
 - в. Персик разрезать пополам, вынуть косточку и съесть поочередно каждую половинку.
- 19) Что делать с полотняной салфеткой после окончания еды?
- а. Аккуратно сложить и оставить на стуле.
 - б. Небрежно положить на стол
 - в. Аккуратно сложить и оставить на столе.
- 20) Как долго следует ждать опаздывающих гостей?
- а. Столько, сколько вытерпят уже пришедшие гости.
 - б. Не более 15 минут.
 - в. Ждать вообще не следует. Так как гости обязаны прийти к назначенному времени

Особенности культуры и делового общения: Великобритания, США

1. Наименование оценочного средства – опрос

Анализ по предложенному плану особенностей дипломатического протокола и этикета в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации

План:

- Особенности менталитета
- Тонкости национального этикета
- Государственный протокол
- Деловая одежда
- Приветствие и знакомство
- Подарки
- Деловые обеды и застолья, неформальное общение
- Стиль ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет

1. Наименование оценочного средства – деловая игра

Цель – раскрыть творческий потенциал студентов и дать возможность поработать коллективно.

Форма проведения – игра

Методика организации:

- Организатором задается задание.

Методика проведения:

- Группа студентов делится на малые группы (5-6 человек),
- В рамках которых проводится анализ представленных визитных карточек на предмет соответствия нормам делового этикета и протокола.
- Далее в общей группе идет обсуждение результатов анализа.

В заключительном слове ведущий отмечает активность или пассивность аудитории, выявляет команду победителей, благодарит за участие. В конце подсчитайте рейтинг каждого студента

Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия

1. Наименование оценочного средства – опрос

Анализ по предложенному плану особенностей дипломатического протокола и этикета в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации

План:

- Особенности менталитета
- Тонкости национального этикета
- Государственный протокол
- Деловая одежда
- Приветствие и знакомство
- Подарки
- Деловые обеды и застолья, неформальное общение
- Стил ь ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протокол ьно-организационное обеспечение

1. Наименование оценочного средства – контрольные вопросы

- Чем отличаются правила знакомства в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?
- Назовите основные правила этикета делового общения.
- Может ли рукопожатие быть информативным?
- Определите порядок представления: младшего по возрасту и старшего; женатого и холостого; низшего по иерархии (статусу) и высшего; женщины и мужчины; более старшей и молодой женщины.
- От чего зависит выбор той или иной формы обращения в ситуациях делового общения?
- Что означает сегодня понятие «протокол» в деловой и дипломатической практиках?
- Назовите современные правила обмена визитными карточками.
- Назовите основные правила, определяющие приличия во время ведения деловой беседы, разговора.

Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания

1. Наименование оценочного средства – опрос

Анализ по предложенному плану особенностей дипломатического протокола и этикета в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации

План:

- Особенности менталитета
- Тонкости национального этикета
- Государственный протокол
- Деловая одежда
- Приветствие и знакомство
- Подарки
- Деловые обеды и застолья, неформальное общение
- Стил ь ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Приемы в современной деловой и дипломатической жизни

1. Наименование оценочного средства – контрольные вопросы

- Что означает понятие «приемы» в деловой и дипломатической практике?
- Назовите существующие виды приемов.
- В чем суть приема «журфикс»?
- Что такое обед-буфет (dinner-buffet)? Как иначе называется этот вид приема?
- Что входит в подготовку приема?
- Перечислите основные правила поведения гостя на деловом приеме.
- Назовите принципы рассадки за столом на приемах

Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай

1. Наименование оценочного средства – опрос

Анализ по предложенному плану особенностей дипломатического протокола и этикета в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации

План:

- Особенности менталитета
- Тонкости национального этикета
- Государственный протокол
- Деловая одежда
- Приветствие и знакомство
- Подарки
- Деловые обеды и застолья, неформальное общение
- Стил ь ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Дресс-код деловых и светских мероприятий. Имидж делового мужчины, деловой женщины

1. Наименование оценочного средства – контрольные вопросы

- Какими культурно-историческими причинами обусловлены требования к деловому костюму?
- Какие типы делового дресс-кода вам известны? Чем они различаются?
- Перечислите основные элементы мужского делового костюма.
- Какие требования предъявляются к использованию аксессуаров в деловой обстановке?
- Какие изменения можно внести в деловой костюм в жаркую погоду?
- Охарактеризуйте деловой костюм женщины.
- В чем заключается суть дресс-кода white tie и black tie?
- В чем особенности употребления парфюмерии в деловой обстановке?

Особенности культуры и делового общения: Скандинавские страны

1. Наименование оценочного средства – опрос

Анализ по предложенному плану особенностей дипломатического протокола и этикета в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации

План:

- Особенности менталитета
- Тонкости национального этикета
- Государственный протокол
- Деловая одежда
- Приветствие и знакомство
- Подарки
- Деловые обеды и застолья, неформальное общение
- Стил ь ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Ресторанный этикет

1. Наименование оценочного средства – контрольные вопросы

- Что такое банкет? Какие виды банкетов вам известны?
- Чем банкет-фуршет отличается от банкета-коктейля?
- Что такое «деловой обед»? Когда и как проводятся деловые обеды?
- Что такое «официальный обед»? Каковы правила поведения на официальном обеде?
- Как и о чем можно вести застольные беседы?

Особенности культуры и делового общения: Арабские страны

1. Наименование оценочного средства – опрос

Анализ по предложенному плану особенностей дипломатического протокола и этикета в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации

План:

- Особенности менталитета
- Тонкости национального этикета
- Государственный протокол
- Деловая одежда
- Приветствие и знакомство
- Подарки
- Деловые обеды и застолья, неформальное общение
- Стил ь ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни

1. Наименование оценочного средства – контрольные вопросы

- Конституция как символ государства. Её основы, нормы, положения
- Государственная символика России

Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия

2. Наименование оценочного средства – опрос

Анализ по предложенному плану особенностей дипломатического протокола и этикета в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации

План:

- Особенности менталитета
- Тонкости национального этикета
- Государственный протокол
- Деловая одежда
- Приветствие и знакомство
- Подарки
- Деловые обеды и застолья, неформальное общение
- Стил ь ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Подарки и цветы в деловой и светской среде

1. Наименование оценочного средства – контрольные вопросы

- Каковы основные правила вручения подарков
- Что можно дарить в деловой среде
- Примеры подарков из деловой зарубежной практики

Особенности культуры и делового общения: Латиноамериканские страны

1. Наименование оценочного средства – опрос

Анализ по предложенному плану особенностей дипломатического протокола и этикета в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации

План:

- Особенности менталитета
- Тонкости национального этикета
- Государственный протокол
- Деловая одежда
- Приветствие и знакомство
- Подарки
- Деловые обеды и застолья, неформальное общение
- Стил ь ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ

1. Наименование оценочного средства – проект-презентация

Цель – раскрыть творческий потенциал студентов и дать возможность поработать коллективно.

Форма проведения – игра

Методика организации:

- Организатором задается задание.

Методика проведения:

- Группа студентов делится на малые группы (5-6 человек),
- В рамках которых проводится анализ представленных визитных карточек на предмет соответствия нормам делового этикета и протокола.
- Далее в общей группе идет обсуждение результатов анализа.

В заключительном слове ведущий отмечает активность или пассивность аудитории, выявляет команду победителей, благодарит за участие. В конце подсчитайте рейтинг каждого студента

Особенности культуры и делового общения: Российская Федерация

1. Наименование оценочного средства – опрос

Анализ по предложенному плану особенностей дипломатического протокола и этикета в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации

План:

- Особенности менталитета
- Тонкости национального этикета
- Государственный протокол
- Деловая одежда
- Приветствие и знакомство
- Подарки
- Деловые обеды и застолья, неформальное общение
- Стиль ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Вопросы для зачета по курсу «Дипломатический протокол и этикет делового общения»

1. Понятие делового этикета и протокола (определение, цель, принципы, виды).
2. Приветствие, прощание, представление.
3. Структура делового письма. Правила оформления.
4. Виды внутренних и внешних деловых писем.
5. Правила электронного письма.
6. Принципы субординации.
7. Виды визитных карточек, требования к визитным карточкам.
8. Внешний вид делового мужчины.
9. Внешний вид деловой женщины.
10. Деловые аксессуары.
11. Виды дресс-кода.
12. Техника ведения телефонных переговоров.
13. Мобильный этикет.
14. Прием посетителей в офисе.
15. Цветы в деловой сфере.
16. Деловой подарок.
17. Виды деловых мероприятий. Принципы организации и проведения.
18. Приемы. Виды и правила организации.
19. Этапы подготовки делового мероприятия.
20. Организация и проведение переговоров.
21. Рассадка участников переговоров.
22. Полномочия переговорной команды. Роль переводчика.
23. Торжественные церемонии.
24. Правила успешной презентации.
25. Ресторанный этикет. Правила поведения за столом. Сервировка.
26. Кросс-культурные коммуникации. Три типа национальных культур.
27. Правила использования символов государственной власти в деловой сфере.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

За все виды аудиторной и самостоятельной работы студенты получают баллы, которые при суммировании должны дать возможность студенту получить зачетную оценку от 60 до 100 баллов.

Критерии оценки знаний студентов:

- умение самостоятельно (без чтения конспекта) демонстрировать теоретические знания;
- умение делать умозаключения;
- активность в процессе дополнения и обсуждения вопросов семинара;
- качество подготовки и демонстрации презентаций, исследований;
- итоги тестирования.

Успех в изучении дисциплины складывается благодаря владению навыками конспектирования лекций и учебной информации, а так же умениями смыслового (содержательного), а не механического запоминания материала. Понимание смысла – основа усвоения научной информации в процессе вузовского образования.

Преподаватель, реализующий дисциплину (модуль), в зависимости от уровня подготовленности обучающихся может использовать иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) Основная литература:

1. Дипломатическая служба: Учебное пособие [Электронный ресурс] / Торкунов А.В., Панов А.Н. - М. : Аспект Пресс, 2017.
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785756708844.html>
2. Зарайченко В.Е., Этикет государственного служащего [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Е. Зарайченко. - Изд. 4-е, перераб. и доп - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 445 с. (Высшее образование) - ISBN 978-5-222-21284-4 - Режим доступа:
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785222212844.html>
3. Деловая этика, профессиональная культура и этикет [Электронный ресурс] / Беспалова Ю.М. - М. : ФЛИНТА, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976527782.html>

б) Дополнительная литература:

1. Борунков А.Ф., Дипломатический протокол в России [Электронный ресурс] / Борунков А.Ф. - Изд. 3-е, доп. - М. : Международные отношения, 2007. - 264 с. - ISBN 978-5-7133-1325-8 - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785713313258.html>
2. Деловая культура и психология управления [Электронный ресурс]: учеб.пособие / Е.Г. Кузьмина, Н.В. Бубчикова - М. : ФЛИНТА, 2015. Режим доступа:
<http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976524361.html>
3. Международное предпринимательство: учебник [Электронный ресурс] / Хасбулатов Р.И. - М. : Проспект, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196647.html>

в) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)

- www.studentlibrary.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, аудитории для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

При необходимости рабочая программа дисциплины (модуля) может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для обучения с применением дистанционных образовательных технологий. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).