

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП
В.О. Кулаков
«06» июня 2024г.

УТВЕРЖДАЮ
и.о. заведующий кафедрой востоковедения
и политических наук
В.О. Кулаков
«06» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Этикет дипломатического и делового общения

Составитель(-и)	Кудряшова Е.В., доцент, к.полит.н., доцент кафедры
Направление подготовки	41.03.01 ЗАРУБЕЖНОЕ РЕГИОНОВЕДЕНИЕ
Направленность (профиль) ОПОП	Азиатские исследования
Квалификация (степень)	бакалавр
Форма обучения	очная
Год приёма	2022
Курс	3 курс
Семестр	5

Астрахань-2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целью освоения дисциплины «Этикет дипломатического и делового общения» является ознакомление с современными нормативными требованиями и традиционно сложившимися правилами дипломатического и делового этикета, изучение принципов и конкретных форм международного общения с учетом изменений, происходящих в политической и общественно-экономической жизни России

1.2. Задачи освоения дисциплины «Этикет дипломатического и делового общения»:

- освоение особенностей дипломатических и деловых контактов и ведения дипломатической и деловой переписки, традиций и современных тенденций дипломатического протокола, норм дипломатического протокола и этикета, формирование устойчивого навыка применения этих норм на практике в рамках международного общения и деловых контактов.
- изучение основных направлений работы в дипломатических учреждениях РФ и загранпредставительствах;
- ознакомление с основными видами государственных церемоний и с современной организацией протокольной службы в нашей стране и за рубежом;
- формирование представлений о международном деловом этикете и навыков его применения;
- изучение особенностей бизнес-этикета в зарубежных странах

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Этикет дипломатического и делового общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений и осваивается в 5 семестре

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:

- «История российской и зарубежной дипломатии»

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. Последующие учебные дисциплины и практики, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «Международные интеграционные процессы и международные организации»,
- «Этнокультурная дипломатия»

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения 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): -

в) профессиональных (ПК): -

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
	Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК-5.1.1 Основные философские категории и специфику их понимания в различных исторических типах философии и авторских подходах	ИУК-5.2.1 Раскрыть смысл выдвигаемых идей. Представить рассматриваемые философские проблемы в развитии	ИУК-5.3.1 Навыками работы с философскими источниками и критической литературой
	ИУК 5.1.2 Основные направления и проблематику современной философии	ИУК 5.2.2 Отметить практическую ценность определенных философских положений и выявить основания на которых строится философская концепция или система	ИУК 5.3.2 Навыками выражения и обоснования собственной позиции относительно современных социо-гуманитарных проблем и конкретных философских позиций

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Объем дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы (108 ч.), в том числе 54 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (из них 18 часов – лекции, 36 часов – практические, семинарские занятия, и 54 часа – на самостоятельную работу обучающихся).

Таблица 2. Структура и содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Раздел, тема дисциплины (модуля)	Семестр	Контактная работа (в часах)			Самостоят. работа		Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	ПЗ	ЛР	КР	СР	
1	Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения	5	2				3	Тест
2	Особенности культуры и делового общения:	5		4			3	Опрос

	Великобритания, США							
3	Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет	5	2				3	Деловая игра
4	Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия	5		4			3	Опрос
5	Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно- организационное обеспечение	5	2				3	Контрольные вопросы
6	Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания	5		4			3	Опрос
7	Приемы в современной деловой и дипломатической жизни	5	2				3	Контрольные вопросы
8	Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай	5		4			3	Опрос
9	Дресс-код деловых и светских мероприятий. Имидж делового мужчины, деловой женщины	5	2				3	Контрольные вопросы
10	Особенности культуры и делового общения: Скандинавские страны	5		4			3	Опрос
11	Ресторанный этикет	5	2				3	Контрольные вопросы
12	Особенности культуры и делового общения: Арабские страны	5		4			3	Опрос
13	Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни	5	2				3	Контрольные вопросы

14	Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия	5		4			3	Опрос
15	Подарки и цветы в деловой и светской среде	5	2				3	Контрольные вопросы
16	Особенности культуры и делового общения: Латиноамериканские страны	5		4			3	Опрос
17	Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ.	5	2				3	Проект-презентация
18	Особенности культуры и делового общения: Российская Федерация	5		4			3	Опрос
ИТОГО			18	36			54	ЗАЧЕТ

Условные обозначения:

Л – лекция; ПЗ – практические занятия, семинар; ЛР – лабораторная работа; КР – курсовая работа; СР – самостоятельная работа

Таблица 3 Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
			УК 5	
Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения	5		+			1
Особенности культуры и делового общения: Великобритания, США	7		+			1
Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет	5		+			1
Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия	7		+			1
Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно-организационное обеспечение	5		+			1

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
			УК 5	
Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания	7					1
Приемы в современной деловой и дипломатической жизни	5		+			1
Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай	7		+			1
Дресс-код деловых и светских мероприятий. Имидж делового мужчины, деловой женщины	5		+			1
Особенности культуры и делового общения: Скандинавские страны	7		+			1
Ресторанный этикет	5		+			1
Особенности культуры и делового общения: Арабские страны	7		+			1
Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни	5		+			1
Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия	7		+			1
Подарки и цветы в деловой и светской среде	5		+			1
Особенности культуры и делового общения: Латиноамериканские страны	7		+			1
Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ.	5		+			1
Особенности культуры и делового общения: Российская Федерация	7		+			1
Итого	108					

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, buffet-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 отменки 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. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция – это ведущая форма группового обучения. Ведущей она является потому, что именно с нее начинается изучение каждой новой дисциплины, темы. И только после лекции следуют другие, подчиненные ей формы обучения: семинары, практические занятия и т. д.

Методологическое значение лекции состоит в том, что в ней раскрываются фундаментальные теоретические основы учебной дисциплины и научные методы, с помощью которых анализируются жизненные явления. В целом можно сказать, что лекции как форме и методу обучения присущи три основные педагогические функции, которые определяют ее возможности и достоинства в учебном процессе: познавательная, развивающая и организующая.

Организационно-методической базой проведения лекционных занятий является рабочий учебный план направления или специальности. При подготовке лекционного материала преподаватель обязан руководствоваться учебными программами по дисциплинам кафедры, тематика и содержание лекционных занятий которых представлена в рабочих программах. При чтении лекций преподаватель имеет право самостоятельно выбирать формы и методы изложения материала, которые будут способствовать качественному его усвоению. При этом в установленном порядке он может использовать технические средства обучения, имеющиеся на кафедре и в университете. Вместе с тем, всякий лекционный курс является в определенной мере авторским, представляет собой творческую переработку материала и неизбежно отражает личную точку зрения лектора на предмет и методы его преподавания. В этой связи представляется целесообразным привести некоторые общие методические рекомендации по построению лекционного курса и формам его преподавания.

Проведение занятий с аудиторией студентов является публичным видом деятельности, определяющим ряд специфических требований к преподавателю: преподаватель должен иметь опрятный внешний вид, обязан владеть культурой речи; его поведение при любых ситуациях должно быть корректным и достойным.

Методика подготовки лекции

При анализе методики подготовки лекции особое внимание следует обращать на решение следующих организационно-методических вопросов:

1. Определение основной цели лекции, ее главной идеи. Она (цель) задается требованиями учебной программы, местом лекции в изучаемой учебной дисциплине и самим названием.

Целесообразно начинать подготовку лекции с постановки перед собой вопроса о том, для какой категории слушателей необходима данная лекция и какой конкретно материал необходимо вложить в ее текст. Ответив на поставленные вопросы, преподаватель конкретизирует содержание лекции.

2. Уточнение объема материала, входящего в содержание лекции.

Практика показывает, что у преподавателя, готовящегося к написанию текста лекции, как правило, материала бывает значительно больше, чем его можно изложить за отведенное время. Следовательно, надо отобрать самое важное для достижения поставленной цели. В этом случае следует экономить время для раскрытия главного – таково правило наиболее опытных преподавателей. Нехватка времени из-за чрезмерного объема материала – частый недостаток многих начинающих преподавателей, которые еще не научились рассчитывать время, необходимое для изложения того или иного вопроса. Здесь им поможет простой методический прием: нужно прочитать вслух подготовленный текст, заметив время, а затем увеличить это время примерно на 20-30%. Как показывает практика, столько времени будет затрачено при чтении лекции в аудитории. Безусловно, при определении объема содержания лекции необходимо ориентироваться на требования учебной программы.

3. Детальная проработка структуры лекции способствует уточнению содержания, его лучшему подчинению главной цели и выполнению основных требований. Практика показывает, что опытные преподаватели не ограничивают проработку структуры определением основных вопросов, а продумывают их структуру. Каждый вопрос они разбивают на подвопросы и формулируют название последних. Это обеспечивает более строгое подчинение материала теме и цели лекции, позволяет лучше отобрать материал и логичнее его расположить.

4. Написание текста лекции. По любой теме целесообразно иметь полный текст лекции. При ее написании преподаватель должен работать над тем, как повысить научность и практическую значимость лекции, реализовать все ее функции, как лучше скомпоновать материал. После того как написан первый вариант текста лекции, в него вносятся коррективы, продолжается работа над точностью и яркостью фраз и выражений. Придание тексту наглядности облегчает пользование им, однако нельзя превращать лекцию в чтение текста. Текст лекции должен вести, направлять изложение материала.

5. Специальная подготовка средств наглядности и решение других организационно-методических вопросов – важный элемент в подготовке лекции. Тот факт, что использование в лекции средств наглядности является обязательным, не вызывает сомнений. Практика показывает, что 5-7 обращений преподавателя к использованию средств изобразительной наглядности бывает вполне достаточно.

Методика чтения лекции

Всегда следует помнить, что лекция имеет четкую структуру, включающую в себя: введение, основную часть и заключение. В каждом из ее элементов преподавателю следует соблюдать определенные действия и правила поведения, суть которых и определяет методику чтения лекции.

Во введении к числу основных действий преподавателя можно отнести:

1. Объявление темы и плана лекции, указание основной и дополнительной литературы.
2. Разъяснение целей занятия и способов их достижения.
3. Обозначение места лекции в программе и ее связь с другими дисциплинами.
4. Создание рабочей обстановки в аудитории, вызвать у слушателей интерес к изучаемой теме.

В основной части лекции преподавателю можно рекомендовать следующие методические приемы:

1. Установление контакта с аудиторией.
2. Убежденное и эмоциональное изложение материала.
3. Установление четких временных рамок на изложение материала по намеченному плану.
4. Использование материала лекции как опорного для лучшего усвоения изучаемой дисциплины.

5. Контроль за грамотностью своей речи (слоγοобразование, ударение и т.д.) и поведением.

6. Наблюдение за аудиторией и поддержание с ней контакта на протяжении всего занятия. В заключительной части лекции преподавателю рекомендуется:

1. Подвести итоги сказанного в основной части и сделать выводы по теме.
2. Ответить на вопросы обучающихся.

Виды лекционных занятий:

– *лекция-беседа*, которая представляет собой диалог преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать к двухстороннему обмену мнениями по наиболее важным вопросам темы занятия. Внимание студентов в данной лекции обеспечивается путем постановки проблемного задания – вопросно-ответной беседы с аудиторией.

– *лекция с эвристическими элементами*, в процессе изложения которой перед студентами ставится задача, и они, опираясь на имеющиеся знания, должны найти самостоятельное, логически обоснованное решение. Планирование данного типа лекции требует от преподавателя заранее поставленных задач с учетом знаний аудитории.

– *лекция с элементами обратной связи*, которая подразумевает изложение учебного материала и использование знаний по смежным предметам (межпредметные связи) или по изученному ранее учебному материалу. Обратная связь устанавливается посредством ответов студентов на вопросы преподавателя по ходу лекции.

– *проблемная лекция*, которая способствует совершенствованию навыков работы с полученной информацией и развитию логического мышления, а также самостоятельному поиску необходимой информации. Чаще всего такой вид занятий планируется при изложении учебного материала по спецпредметам и представляет собой разновидность проблемной системы обучения.

– *многоцелевая лекция*, основанная на комплексном взаимодействии отдельных элементов: подаче материала, его закреплении, применении, повторении и контроле;

– *лекционный обзор* материала по тематическому циклу, имеющий итогово-обобщающий характер;

– *лекция*, представляющая собой чтение с демонстрацией опытного, иллюстративного, аудио-и видеоматериала.

– *комбинированная лекция*, включающая элементы перечисленных выше видов занятий.

С развитием информационных технологий в образовании в учебном процессе стали использоваться электронные лекции, включающие текст, демонстрационный материал, дополнительные сведения по теме, оформленные в виде отдельных файлов, что способствует повышению эффективности усвоения студентами учебной информации.

Электронные лекции отличаются от традиционных четкой структурой; блочной схемой построения материала; развитой гипертекстовой структурой; использованием дополнительных приемов изложения материала (звук, анимация, графика).

Существуют электронные лекции Off-Line и On-Line, электронные копии печатного текста лекции, лекции с мультимедийным сопровождением. Между лекциями Off-Line и On-Line нет принципиальных отличий – первые доставляются до студентов посредством сети Internet, вторые предназначены для пользования в системе кейс-технологии.

Лекции с мультимедийным сопровождением предполагают демонстрацию слайдов, содержащих ключевые фразы, определения, наиболее важный учебный материал. Показ слайдов сопровождается речью лектора или аудиозаписью текста лекции.

Следует подчеркнуть, что современное поколение студентов, живущих в постиндустриальном обществе, уже не воспринимает классические лекции, традиционно организованные виды практической и самостоятельной работы, оно рассчитывает на более высокий уровень – обучение с использованием современных образовательных технологий.

Практические (семинарские) занятия - одна из форм аудиторных занятий, на которых студенты под руководством преподавателя приобретают необходимые умения и навыки по тому или иному разделу определенной дисциплины, входящей в учебный план

Семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием новых образовательных технологий. В традиционных технологиях на практических занятиях проводятся последовательное решение задач или выполнение упражнений с применением ранее изученного теоретического материала. В новых образовательных технологиях доминируют игровые процедуры, используются принципы моделирования, предусматривается интенсивное межличностное общение, реализуются принципы партнерства, педагог превращается из информатора в менеджера.

Семинары могут проходить в виде выступлений студентов с докладами, рефератами и их обсуждением; интеллектуального и коммуникативного тренинга. Практические занятия и семинары должны осуществлять обучение в обстановке максимального приближения к реальной жизни, увязывать теоретический материал с будущей практической деятельностью. При проведении практических (семинарских) занятий учебная группа может делиться на подгруппы.

Для эффективности семинара большое значение имеет еще одна сторона его взаимосвязи с лекцией. Преподаватель дает план лекции, рекомендует литературу. Методически возможно подчеркнуть связь между лекцией и семинаром: назвать несколько вопросов, представляющих большой теоретический интерес и практическое значение, которые за недостатком времени не представляется возможным осветить и о которых есть возможность подробно поговорить на предстоящем семинаре. При этом важно привлечь внимание студентов к таким вопросам, пробудить их интерес, обострить желание разобраться в них. Важным фактором результативности данного вида занятий, его высокой эффективности является процесс подготовки.

Прежде всего, студенты должны уяснить предложенный план занятия, осмыслить вынесенные для обсуждения вопросы, место каждого из вопросов в раскрытии темы семинара. И в этом большая роль принадлежит преподавателю.

Преподаватель может предложить студентам подумать над постановкой таких вопросов по теме семинара, которые вызовут интерес своей неоднозначностью, противоречивостью, разделят участников семинара на оппонирующие группы.

Подготовка к семинару активизирует работу студента с книгой, требует обращения к литературе, учит рассуждать, в процессе подготовки к семинару закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории, «язык» студента становится богаче. Сталкиваясь в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, студенты находят ответы самостоятельно или фиксируют свои вопросы для постановки и уяснения их на самом семинаре.

В процессе подготовки, прорабатывая предложенные вопросы, студент определяет для себя один-два из них (можно, конечно и больше), в которых он чувствует себя наиболее уверенно и в качестве консультанта или оппонента намерен задать тон на семинаре.

На втором этапе семинара студентами осуществляется весьма объемная работа по углубленному проникновению в суть вынесенной для обсуждения проблемы. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей, логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции.

На семинаре каждый студент имеет возможность критически оценить свои знания, сравнить со знаниями и умениями их излагать других студентов, сделать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами.

В ходе семинара каждый студент опирается на свои конспекты, сделанные на лекции, собственные выписки из учебников, монографий, научно-исследовательских статей, художественных произведений, словарей и другой справочной литературы. Семинар стимулирует стремление к совершенствованию конспекта, желание сделать его более информативным, качественным. От семинара к семинару, на всех его этапах студент поднимается на более высокую ступеньку собственной зрелости, что позволяет более

эффективно работать над проблемами, непосредственно относящимися к его будущей профессии.

С точки зрения методики проведения семинар представляет собой комбинированную, интерактивную форму учебного занятия. Он предполагает возможность использования рефератов, фрагментов первоисточников, устных и письменных понятийных диктантов, тестов, различного типа заданий и др. Для стимулирования самостоятельного мышления могут использоваться различные активные методики обучения: проблемные ситуации, задания «закончить предложение», тесты и даже интерактивный опрос.

Ведущей дидактической целью семинарских занятий является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умений работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п.

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 «Этикет дипломатического и делового общения» предусмотрена самостоятельная работа студентов в объеме 34 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	Форма работы
1	Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения	3	Тест
2	Особенности культуры и делового общения: Великобритания, США	3	Опрос
3	Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет	3	Деловая игра
4	Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия	3	Опрос
5	Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно-организационное обеспечение	3	Контрольные вопросы
6	Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания	3	Опрос
7	Приемы в современной деловой и дипломатической жизни	3	Контрольные вопросы
8	Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай	3	Опрос

9	Дресс-код деловых и светских мероприятий. Имидж делового мужчины, деловой женщины	3	Контрольные вопросы
10	Особенности культуры и делового общения: Скандинавские страны	3	Опрос
11	Ресторанный этикет	3	Контрольные вопросы
12	Особенности культуры и делового общения: Арабские страны	3	Опрос
13	Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни	3	Контрольные вопросы
14	Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия	3	Опрос
15	Подарки и цветы в деловой и светской среде	3	Контрольные вопросы
16	Особенности культуры и делового общения: Латиноамериканские страны	3	Опрос
17	Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ.	3	Проект-презентация
18	Особенности культуры и делового общения: Российская Федерация	3	Опрос

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

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения	<i>лекция-беседа</i>	<i>Тест</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Особенности культуры и делового общения: Великобритания, США	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Опрос</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет	<i>проблемная лекция</i>	<i>Деловая игра</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Опрос</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно-организационное обеспечение	<i>лекция с элементами обратной связи</i>	<i>Контрольные вопросы</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Опрос</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Приемы в современной деловой и дипломатической жизни	<i>лекция с элементами обратной связи</i>	<i>Контрольные вопросы</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Опрос</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Дресс-код деловых и светских мероприятий. Имидж делового	<i>комбинированная лекция</i>	<i>Контрольные вопросы</i>	<i>Не предусмотрено</i>

мужчины, деловой женщины			
Особенности культуры и делового общения: Скандинавские страны	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Опрос</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Ресторанный этикет	<i>лекция-беседа</i>	<i>Контрольные вопросы</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Особенности культуры и делового общения: Арабские страны	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Опрос</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни	<i>лекция-беседа</i>	<i>Контрольные вопросы</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Опрос</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Подарки и цветы в деловой и светской среде	<i>лекция с элементами обратной связи</i>	<i>Контрольные вопросы</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Особенности культуры и делового общения: Латиноамериканские страны	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Опрос</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ.	<i>лекция-беседа</i>	<i>Проект-презентация</i>	<i>Не предусмотрено</i>
Особенности культуры и делового общения: Российская Федерация	<i>Не предусмотрено</i>	<i>Опрос</i>	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т.д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов и т.д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle«Электронное образование»)

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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

- Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС»
- Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
- Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARKSQL НПО «Информ-систем» <https://library.asu.edu.ru/catalog/>
- Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <https://journal.asu.edu.ru/>
- Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС). <http://mars.arbicon.ru>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru>
- Цифровой образовательный ресурс IPRsmart
- Электронно-библиотечная система BOOK.ru <https://book.ru>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ <https://urait.ru/>
- Электронная библиотека «Астраханский государственный университет» собственной генерации на платформе ЭБС «Электронный Читальный зал – БиблиоТех» <https://biblio.asu.edu.ru>
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента» www.studentlibrary.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>
- Федеральное агентство по делам молодёжи (Росмолодёжь) <https://fadm.gov.ru>
- Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) <http://obrnadzor.gov.ru>
- Информационно-аналитический портал государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» <http://zhit-vmeste.ru>
- Российское движение школьников <https://рдш.рф>

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Этикет дипломатического и делового общения» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 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 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1	Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения	УК 5	Тест
2	Особенности культуры и делового общения: Великобритания, США	УК 5	Опрос
3	Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет	УК 5	Деловая игра
4	Особенности культуры и делового общения: Франция, Германия	УК 5	Опрос
5	Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно-организационное обеспечение	УК 5	Контрольные вопросы
6	Особенности культуры и делового общения: Италия, Испания	УК 5	Опрос
7	Приемы в современной деловой и дипломатической жизни	УК 5	Контрольные вопросы
8	Особенности культуры и делового общения: Япония, Китай	УК 5	Опрос
9	Дресс-код деловых и светских мероприятий. Имидж делового мужчины, деловой женщины	УК 5	Контрольные вопросы
10	Особенности культуры и делового общения: Скандинавские страны	УК 5	Опрос
11	Ресторанный этикет	УК 5	Контрольные вопросы
12	Особенности культуры и делового общения: Арабские страны	УК 5	Опрос
13	Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни	УК 5	Контрольные вопросы
14	Особенности культуры и делового общения: Турция, Индия	УК 5	Опрос
15	Подарки и цветы в деловой и светской среде	УК 5	Контрольные вопросы
16	Особенности культуры и делового общения: Латиноамериканские страны	УК 5	Опрос

17	Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ.	УК 5	Проект-презентация
18	Особенности культуры и делового общения: Российская Федерация	УК 5	Опрос

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

Таблица 7
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 8
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, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задание

7.3. Контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю)

Общие этикетные нормы и протокол современного делового общения

1. Наименование оценочного средства – тест

Тестовые задания к курсу «Этикет дипломатического и 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
- Стиль ведения переговоров
- Особенности национального юмора

Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно-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
- Стилль 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
- Стиль 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
- Стиль 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
- Стиль 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
- Стиль 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
- Стиль 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 «Этикет дипломатического и 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.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
<i>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. (УК-5)</i>				
<i>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)</i>				
1.	Задание закрытого типа	внимательно прочитайте каждое утверждение и решите, верны ли они: 1) Для встречи делегации в аэропорт или на вокзал обычно прибывает глава принимающей делегации в	1) Верный 2) Верный 3) Неверный 4) Неверный 5) Верный	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		<p>сопровождении двух-трех человек</p> <p>2) Гостей, приезжающих на фирму по приглашению или для ознакомления с ее деятельностью, глава фирмы должен встретить, проводить и приветствовать на торжественном приеме. Остальное время гостями могут заниматься другие сотрудники фирмы</p> <p>3) Хороший корпоративный подарок — дорогой подарок. Не стоит скупиться при его выборе, потому что чем дороже стоит подарок, тем он лучше</p> <p>4) На приглашение на официальные мероприятия следует ответить по телефону в течение двух дней.</p> <p>5) Если в качестве автотранспорта используется личный автомобиль, и водитель — глава встречающей делегации, тогда самый почетный гость садится рядом с ним</p>		
2.		<p>Водитель открывает дверь машины. Куда посадить почетного гостя?</p> <p>1) рядом с водителем; 2) за водителем; 3) сзади справа от водителя; 4) посередине:</p>	3	1
3.		<p>Обед накрыт в зале с прямоугольным столом. Где будет место гостя?</p> <p>1) спиной к входной двери;</p>	4	

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		2) у стены слева от двери; 3) у стены справа от двери; 4) напротив двери.		
4.		Обед подходит к концу. Кто встает из-за стола первым? 1) хозяйка; 2) почетный гость; 3) хозяин; 4) другие гости	1	1
5.		По случаю завершения строительства отеля глава Вашей фирмы устраивает обед, на который приглашены сотрудники фирмы с женами и некое почетное официальное лицо с женой. Почетное лицо прилетает самолетом из другого города. Кто поедет встречать почетного гостя? 1) глава фирмы 2) сотрудник фирмы; 3) его секретарь 4) заместитель главы фирмы.	2	1
6.	Задание открытого типа	«Краткое пребывание в стране высокого гостя, следующего транзитом в другую страну или возвращающегося на родину» ...Это визит?	Визит проездом	1
7.		Дуайен – это	глава дипломатического корпуса, старший по дипломатическому классу и по времени аккредитования в данной стране дипломатический представитель.	1
8.		Атташе – это	это младшая дипломатическая должность. Как правило, это люди, работающие в посольствах своих стран за границей и являющиеся специалистами в какой-либо области.	1
9.		Носки подбираются под цвет	Брюк или обуви	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
10.		В этой стране не принято назначать какие-либо переговоры с 13.30-16.30	Испания	1

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины (модуля), и в Центре мониторинга и аудита качества обучения

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

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.

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине(модулю)

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий / баллы	Максимальное количество баллов	Срок представления
Основной блок				
1	<i>Ответ на занятии</i>	4	75	До конца семестра
2	<i>Выполнение интерактивных заданий</i>	2	15	До конца семестра
3	...			
Всего			90	-
Блок бонусов				
1	<i>Посещение занятий</i>		5	
2	<i>Своевременное выполнение всех заданий</i>		5	
3	...			
Всего			10	-
Дополнительный блок отсутствует				
	<i>Зачет</i>		-	
Всего			-	-
ИТОГО			100	-

Таблица 11 – Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	10
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	10
<i>Неготовность к занятию</i>	50
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	Отработка пройденной темы
...	

Таблица 12 – Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	Зачтено
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
65–69	3 (удовлетворительно)	Не зачтено
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины (модуля) в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации

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

8.1. 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>

8.2. 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>

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины (модуля)

- www.studentlibrary.ru
- <https://biblio.asu.edu.ru>
- www.biblio-online.ru, <https://urait.ru/>
- <https://book.ru>
- www.library.ru
- www.poiskknig.ru
- www.books.google.ru
- www.scholar.google.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.

Рабочая программа дисциплины (модуля) при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. Для инвалидов содержание рабочей программы дисциплины (модуля) может определяться также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).