



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Зарубежный этикет и протокол

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: Мироненко Т.И., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Зарубежный этикет и протокол»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Организационные основы международного бизнеса. Протокол и символы суверенитета государства	7	ОПК-2	Собеседование Деловая игра Реферат Тест Индивидуальное задание
3	Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения в международном бизнесе	7	ОПК-2	Собеседование Деловая игра Реферат Тест Индивидуальное задание
4	Учет культурных различий в деловой практике	7	ОПК-2	Собеседование Деловая игра Реферат Тест Индивидуальное задание
5	Деловые культуры в международном бизнесе	7	ОПК-2	Собеседование Деловая игра Реферат Тест Индивидуальное задание
6	Этика деловой коммуникации в многонациональной компании	7	ОПК-2	Собеседование Деловая игра Реферат Тест Индивидуальное задание

7	Деловой этикет и протокол: сотрудничество с иностранными партнерами	7	ОПК-2	Собеседование Деловая игра Реферат Тест Индивидуальное задание
8	Деловой этикет и протокол: ведение коммерческих переговоров	7	ОПК-2	Собеседование Деловая игра Реферат Тест Индивидуальное задание

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания
		Традиционная	Баллы	
Знает	основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе	Отлично	Зачтено	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг			
Владеет	методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя			
Знает	основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе	Хорошо	Зачтено	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные
Умеет	определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг			

Владеет	методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя				рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Знает	основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				
Владеет	методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя				
Знает	основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				
Владеет	методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Зарубежный этикет и протокол» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»– 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» –9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»–4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Тема 1. Не предусмотрены

Тема 2.

1. Дайте определение понятия протокол.
2. Назовите международное соглашение, которое является основой и фундаментом дипломатического протокола.
3. Перечислите символы суверенитета государства.
4. В чем заключается оказание почестей государственному флагу?
5. В чем заключается протокольное реагирование на важнейшие события в жизни страны?
6. Приведите пример государственных подарков.
7. Каково назначение государственных подарков.
8. Какие из государственных визитов относятся к высшему уровню?
9. Как называется государственный визит, подчиненный какой-то одной конкретной цели: проведению переговоров, консультаций, подписанию договоров и соглашений?
10. К какому уровню государственных визитов относится визит министра иностранных дел?
11. Каково назначение официальных мероприятий – приемов и церемоний?

Тема 3.

1. Укажите физические особенности и поведенческие нормы людей, которые влияют на практику ведения бизнеса.
2. Приведите пример того, как культурные стереотипы влияют на практику международного бизнеса.
3. Какие из физических особенностей человека в большей степени влияют на методы ведения международного бизнеса.
4. Что означает понятие «врожденное членство в группе»?
5. Что означает понятие «приобретенное членство в группе»?
6. Выделите составные элементы системы факторов человеческой культуры, которые требуют от бизнеса специальной адаптации в разных странах.
7. Назовите виды принадлежности индивида к социальной группе.
8. Какой из видов принадлежности индивида к группе отражает его место в социальной структуре общества?
9. В каких культурах компетентность индивида оценивается очень высоко?
10. Какие из групп, отражающие врожденную принадлежность индивида, наиболее распространены и важны для бизнеса?
11. Приведите пример переноса установленных культурных традиций мужского и женского поведения на служебные отношения.

12. Приведите пример переноса установленных культурных традиций мужского и женского поведения на внеслужебные отношения.
13. В каких странах существует система повышения по службе главным образом по старшинству?
14. В каких странах принадлежность к семье означает членство в наиболее важной группе?
15. Укажите факторы, влияющие на процесс найма в международных фирмах.
16. Перечислите факторы, влияющие на отношение к работе в разных культурах.
17. Сравните признаки национальных различий в приоритетных местах работы для японцев и французов.
18. В каких странах придают больше значения социальным потребностям и меньше – самореализации?
19. Приведите пример признаков национальных различий в понятии «лучшая работа».
20. Приведите пример национальных различий в предпочтении людей автократического или демократического руководства.
21. Приведите пример национальных различий в отношении людей к самостоятельности и фатализму.
22. Приведите пример национальных различий в отношении индивида и группы.
23. Каким образом средства коммуникации людей разных культур оказывают влияние на деловые отношения?
24. Почему деловые отношения легче осуществлять с теми странами, в которых официальный язык одинаков?
25. Приведите пример культурных различий в понимании пунктуальности.
26. Сравните, как регулируют очередность решения проблем идеалисты и прагматики.
27. Объясните, почему поведение, которое считается нормальным в одной культуре, может оказаться неприемлемым в другой? Приведите пример.

Тема 4.

1. Обоснуйте необходимость учета культурных различий при проведении международных операций.
2. Выделите проблемные области культурной осведомленности.
3. Чем вызвана необходимость исследования культурных различий в международном бизнесе?
4. Составьте перечень атрибутов культуры, благодаря которым страны имеют много общего для совместного ведения бизнеса.
5. Похожесть каких черт культур облегчает странам выбор конкретных методов ведения бизнеса за границей?
6. Объясните, почему не все компании нуждаются в одинаковом уровне осведомленности о культуре стран, с которыми они ведут бизнес?
7. Сравните уровень потребности в культурной осведомленности компании, которая передает зарубежные контракты иностранным фирмам, с компанией, сама управляет зарубежными операциями.
8. Укажите принципиальные различия между полицентризмом и этноцентризмом.
9. Что понимается под «гибридными» формами ведения бизнеса?
10. Укажите факторы, способствующие выравниванию уровней культур.

Тема 5.

1. Перечислите группы национальных и региональных культур по классификации Р.Д. Льюиса.
2. В чем заключается особенность классификации деловых культур по Р.Д. Льюису?
3. Как называются культуры, в которых принято планировать свою жизнь?

4. Как называются культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению?
5. К какой культуре относят подвижные, общительные народы, привыкших делать много дел сразу?
6. Укажите характерные черты народов моноактивной культуры.
7. Приведите пример представителей категории моноактивной культуры.
8. Укажите характерные черты народов полиактивной культуры.
9. Приведите пример представителей категории полиактивной культуры.
10. Укажите характерные черты народов реактивной культуры.
11. Приведите пример представителей категории реактивной культуры.
12. Представители какой категории одновременно делают несколько дел и по непредсказуемому графику?
13. Представители какой категории систематически планируют будущее и в данное время занимаются только одним делом?
14. Представители какой категории избегают конфронтации и берегут репутацию другого?

Тема 6.

1. Дайте определение понятия «этика».
2. Дайте определение понятия «мораль».
3. Как называется процесс взаимодействия общественных субъектов, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности?
4. Сформулируйте золотое правило этики общения.
5. В чем заключается сущность золотого правила этики делового общения?
6. Перечислите принципы этики деловой коммуникации.
7. Объясните в чем разница принципов минимума и максимума прогресса в этике деловой коммуникации?
8. В чем заключается принцип способствования в этике деловой коммуникации?
9. Дайте определение понятия «этикет».
10. Укажите основные виды этикета.
11. Дайте определение понятия «деловой этикет».
12. Как называется совокупность правил и традиций, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом?
13. Перечислите принципы делового этикета.
14. В чем заключается суть принципа международного делового этикета – вежливое исключение?
15. В чем заключается суть принципа международного делового этикета – вежливый нейтралитет?
16. В чем заключается различие между правилами дипломатического и общегражданского этикета?
17. Укажите элементы морально-этической стороны этикета.
18. Укажите элементы эстетической стороны этикета.
19. В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций латиноамериканцев?
20. В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций североамериканцев?
21. В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций японцев?

Тема 7.

1. Укажите продолжительность протокольного визита к руководителю принимающей стороны.
2. Кому принадлежит инициатива начала беседы в первый визит к руководителю принимающей стороны?

3. Кому принадлежит инициатива окончания беседы в первый визит к руководителю принимающей стороны?
4. Укажите, на какое место в автомобиле организации садится почетный гость?
5. Укажите, на какое место в личном автомобиле садится почетный гость?
6. Перечислите пункты программы пребывания иностранных партнеров.
7. В какой последовательности председательствуют главы делегаций во время заседаний?
8. Перечислите виды дипломатических приемов.
9. Какие из видов дипломатических приемов относятся к дневным приемам?
10. Какие из видов дипломатических приемов относятся к вечерним приемам?
11. Укажите начало и продолжительность приема «Бокал шампанского».
12. Укажите, в каком промежутке времени начинается прием «Обед» и как долго он длится?
13. Приведите пример схемы рассадки гостей на официальном обеде, когда присутствуют только мужчины.
14. Представьте схему президентской рассадки гостей на официальном ужине.
15. Приведите пример схемы рассадки гостей на официальном обеде, когда присутствуют мужчины и женщины.
16. Опишите форму одежды для мужчин на прием «Обед», если в письменном приглашении на прием она не указана.
17. Опишите форму одежды для женщин на приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позже.

Тема 8.

1. Как называется процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного или устраивающего их решения?
2. Укажите правила рассадки делегаций за столом переговоров.
3. В чем заключается содержание организационных вопросов на стадии подготовки переговоров?
4. Какова последовательность проработки переговорного процесса?
5. Укажите порядок ведения переговорного процесса.
6. В чем заключается суть метода ведения коммерческих переговоров – позиционный торг?
7. В чем заключается суть метода ведения коммерческих переговоров – метод принципиальных переговоров?
8. Как называется тактический прием ведения коммерческих переговоров, когда к обсуждению предлагается несколько вопросов или предложений?
9. Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе уточнения позиций?
10. Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе обсуждения позиций?
11. Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе согласования позиций?
12. Укажите принципиальные различия в стилях ведения переговоров японцев и североамериканцев.
13. Каковы особенности ведения переговоров с китайскими партнерами?

ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ

Протокольный офис во взаимодействии с другими службами компании

Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников протокольных офисов международной компании. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех протокольных офисов разных стран международной компании.

Роли:

- генеральный директор международной компании
- руководители протокольных офисов;
- сотрудники протокольных офисов.

Ожидаемые результаты

- развитие коммуникативных компетенций у студентов при работе с представителями зарубежных стран, а также в повседневной жизни;
- развитие способности социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений, соблюдения этикета и протокола в международной компании.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса полностью раскрывают тему совещания, при этом выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; четко организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса в целом раскрывают тему совещания, при этом в основном выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; достаточно хорошо организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов офисов других стран не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса мало освещают особенности страны; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

Протокольные нормы и международная вежливость

Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников протокольных офисов международной компании. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех протокольных офисов разных стран международной компании.

Роли:

- генеральный директор международной компании
- руководители протокольных офисов;
- сотрудники протокольных офисов.

Ожидаемые результаты

- развитие коммуникативных компетенций у студентов при работе с представителями зарубежных стран, а также в повседневной жизни;
- развитие способности социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений, соблюдения этикета и протокола в международной компании.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса полностью раскрывают тему совещания, при этом выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; четко организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса в целом раскрывают тему совещания, при этом в основном выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; достаточно хорошо организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов офисов других стран не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса мало освещают особенности страны; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

Речевой этикет

Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников протокольных офисов международной компании. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех протокольных офисов разных стран международной компании.

Роли:

- генеральный директор международной компании
- руководители протокольных офисов;
- сотрудники протокольных офисов.

Ожидаемые результаты

- развитие коммуникативных компетенций у студентов при работе с представителями зарубежных стран, а также в повседневной жизни;
- развитие способности социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений, соблюдения этикета и протокола в международной компании.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса полностью раскрывают тему совещания, при этом выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; четко организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса в целом раскрывают тему совещания, при этом в основном выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; достаточно хорошо организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов офисов других стран не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса мало освещают особенности страны; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

Имидж делового человека

Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников протокольных офисов международной компании. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех протокольных офисов разных стран международной компании.

Роли:

- генеральный директор международной компании
- руководители протокольных офисов;
- сотрудники протокольных офисов.

Ожидаемые результаты

- развитие коммуникативных компетенций у студентов при работе с представителями зарубежных стран, а также в повседневной жизни;
- развитие способности социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений, соблюдения этикета и протокола в международной компании.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса полностью раскрывают тему совещания, при этом выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; четко организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса в целом раскрывают тему совещания, при этом в основном выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; достаточно хорошо организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов офисов других стран не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса мало освещают особенности страны; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

Управление протокольными ситуациями

Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников протокольных офисов международной компании. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех протокольных офисов разных стран международной компании.

Роли:

- генеральный директор международной компании
- руководители протокольных офисов;
- сотрудники протокольных офисов.

Ожидаемые результаты

- развитие коммуникативных компетенций у студентов при работе с представителями зарубежных стран, а также в повседневной жизни;
- развитие способности социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений, соблюдения этикета и протокола в международной компании.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса полностью раскрывают тему совещания, при этом выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; четко организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса в целом раскрывают тему совещания, при этом в основном выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; достаточно хорошо организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов офисов других стран не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса мало освещают особенности страны; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

Организация приема делегаций иностранных и российских деловых партнеров

Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников протокольных офисов международной компании. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех протокольных офисов разных стран международной компании.

Роли:

- генеральный директор международной компании
- руководители протокольных офисов;
- сотрудники протокольных офисов.

Ожидаемые результаты

- развитие коммуникативных компетенций у студентов при работе с представителями зарубежных стран, а также в повседневной жизни;
- развитие способности социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений, соблюдения этикета и протокола в международной компании.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса полностью раскрывают тему совещания, при этом выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; четко организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса в целом раскрывают тему совещания, при этом в основном выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; достаточно хорошо организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов офисов других стран не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса мало освещают особенности страны; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

Протокол деловых встреч и переговоров

Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников протокольных офисов международной компании. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех протокольных офисов разных стран международной компании.

Роли:

- генеральный директор международной компании
- руководители протокольных офисов;
- сотрудники протокольных офисов.

Ожидаемые результаты

- развитие коммуникативных компетенций у студентов при работе с представителями зарубежных стран, а также в повседневной жизни;
- развитие способности социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений, соблюдения этикета и протокола в международной компании.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса полностью раскрывают тему совещания, при этом выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; четко организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса в целом раскрывают тему совещания, при этом в основном выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; достаточно хорошо организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов офисов других стран не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса мало освещают особенности страны; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

Протокол массовых корпоративных мероприятий

Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников протокольных офисов международной компании. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех протокольных офисов разных стран международной компании.

Роли:

- генеральный директор международной компании
- руководители протокольных офисов;
- сотрудники протокольных офисов.

Ожидаемые результаты

– развитие коммуникативных компетенций у студентов при работе с представителями зарубежных стран, а также в повседневной жизни;

– развитие способности социального взаимодействия и поддержания партнерских взаимоотношений, соблюдения этикета и протокола в международной компании.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса полностью раскрывают тему совещания, при этом выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; четко организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса в целом раскрывают тему совещания, при этом в основном выявлены культурные особенности поведения людей "своей" страны; достаточно хорошо организована работа офиса по ответам на вопросы от протокольных офисов других стран и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов офисов других стран не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику офиса), если содержание презентации и доклад презентатора от офиса мало освещают особенности страны; ответы на вопросы от протокольных офисов других стран не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

СПИСОК ТЕМ РЕФЕРАТОВ

1. Практическое значение изучения правил международного этикета.
2. Макиавеллизм и принцип «постоянных переговоров».
3. Придворный этикет XVII - XIX вв.
4. Особенности дипломатического этикета.
5. Протокольные службы.
6. Визиты и их формы.
7. Программы пребывания.
8. Стиль переговоров.
9. Особенности деловых переговоров с представителями разных стран.
10. Речевой этикет.
11. Психология ведения деловой беседы.
12. Организация делового совещания.
13. Особенности ведения деловых бесед: техника и практика.
14. Деловая переписка.
15. Зависимость официальной переписки от языка и традиций разных стран.
16. Особенности составления и оформления служебных писем.
17. Составление и оформление меморандумов.
18. Подготовка к проведению приема.
19. Организация проведения приема.
20. Сервировка стола. Особенности меню.
21. Деловой костюм.
22. Визитные карточки и их использование.
23. Подарки и сувениры.
24. Основные правила современного этикета.
25. Выдающиеся дипломаты Нового времени.

26. Выдающиеся дипломаты XX в.

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Договариваясь о предстоящем визите, вы:
 - а) назовете сроки визита;
 - б) предложите зарубежному партнеру назвать удобное для него время;
 - в) сроки визита определяются по взаимной договоренности?
8. Какая программа визита предназначается для гостей: а) общая, б) рабочая?
9. Чем обусловлен состав лиц, встречающих зарубежную делегацию: а) характером отношений между партнерами; б) официальным статусом приезжающего главы делегации; в) состав лиц не имеет принципиального значения?
10. Какое место в автомобиле считается почетным: а) рядом с водителем; б) заднее справа; в) заднее слева?
11. С какой стороны должно идти лицо, встречающее главу зарубежной делегации: а) справа; б) слева; г) не имеет значения?
12. Какой из видов приема вы выберете, чтобы подчеркнуть значимость визита: а) «бокал шампанского»; б) «шведский стол»; в) «завтрак»; г) «обед».
13. Каков порядок обмена речами (тостами) на приеме: а) первым тост произносит глава делегации гостей; б) первым тост произносит глава делегации хозяев; в) порядок произнесения тостов значения не имеет?
14. Как планируется культурная программа визита: а) по усмотрению хозяев; б) с учетом пожелания гостей?
15. Какие подарки вручают членам зарубежной делегации: а) равноценные; б) в зависимости от ранга члена делегации; в) вопрос не принципиален?
16. Когда вручают подарки членам зарубежной делегации: а) в начале визита; б) в конце визита; в) время вручения не принципиально?
17. Каковы требования к уровню проводов зарубежной делегации: а) должен соответствовать уровню встречи; б) может быть снижен по просьбе гостей; в) может быть изменен по усмотрению хозяев?

Тема «Приемы»

1. Определите среди перечисленных видов приемов наиболее почетный: а) «коктейль», б) «завтрак», в) «бокал шампанского», г) «обед», д) «шведский стол», е) «жур фикс».
2. Определите среди перечисленных ниже видов приемов наименее почетный: а) «ужин», б) «завтрак», в) «бокал шампанского», г) «обед», д) «шведский стол», е) «коктейль».
3. Определите среди перечисленных ниже видов приемов приемы с рассадкой: а) «ужин», б) «завтрак», в) «бокал шампанского», г) «обед», д) «а ля фуршет», е) «коктейль»
4. Определите среди перечисленных ниже видов приемов вечерние приемы: а) «ужин», б) «завтрак», в) «бокал шампанского», г) «обед», д) «шведский стол», е) «коктейль».
5. Какие приемы являются более почетными: а) вечерние, б) дневные, в) время проведения на почетность приема не влияет?
6. Выберите из перечисленных видов приемов те, на которых время прибытия на прием и ухода с него этикетом не регламентированы: а) «обед», б) «коктейль», в) «бокал шампанского», г) «завтрак», д) «а ля фуршет», е) «ужин».
7. Продолжите фразу: «При выборе вида приема организаторы руководствуются...».
8. Как приглашают на официальный прием: а) письменным приглашением, б) по телефону, в) визитной карточкой?
9. Получив приглашение на прием, вы обязаны: а) ответить на него, если принимаете приглашение; б) ответить независимо от того, принято ли приглашение; в) руководствуетесь принципом, что правила ответа на приглашение этикетом не регламентированы.
10. Когда приходят на прием приглашенные младшие сотрудники: а) до прихода руководителя, б) после прихода руководителя?

11. Если у приглашенного на прием руководителя возникли неотложные дела, может ли он направить на указанное мероприятие своего заместителя: а) может, б) не может?

12. Где место мужчины, если он, сопровождая даму к столу, поднимается по лестнице: а) рядом с дамой, б) впереди дамы, в) на одну-две ступеньки ниже дамы?

13. Когда мужчина-гость должен садиться за стол на смешанном приеме: а) когда сядет хозяин, б) когда сядет хозяйка, в) когда сядет дама, находящаяся справа, г) когда сядут все дамы?

14. Какие места за столом являются почетными: а) слева от хозяина; б) справа от хозяина; в) напротив двери; г) напротив окна; д) в торце стола

15. Как правильно посадить за столом приглашенных супругов: а) рядом; б) напротив друг друга; в) в разных местах?

16. Кто имеет преимущество при равном протокольном статусе в рассадке за столом: а) иностранные гости, б) соотечественники?

17. Как называются карточки, которыми обозначаются места гостей за столом: а) посадочные, б) кувертные, в) гостевые, г) застольные?

18. Принимая почетного гостя, следует предоставить возможность произнести первый тост а) гостю, б) сделать это самому хозяину, в) очередность значения не имеет.

19. Какова очередность пользования столовыми приборами в соответствии с их расположением: а) начинать с крайних и заканчивать теми, что находятся рядом с тарелкой, б) начинать с лежащих рядом с тарелкой и заканчивать крайними?

20. Допустимо ли курение на приеме: а) допустимо, б) не допустимо, в) допустимо, если на столах есть пепельницы?

21. Можно ли выходить из-за стола до окончания приема с рассадкой: а) можно, б) нельзя?

22. По окончании приема хозяева провожают гостя а) до двери, б) до входа в здание, в) до автомобиля, г) до того места, где встречали гостя перед началом приема.

Тема «Переговоры с зарубежным партнером»

1. Договариваясь о времени и месте проведения переговоров, следует: а) сразу высказать свои предложения, б) предоставить возможность сделать это первым партнеру, в) очередность предложений не имеет значения?

2. Какими правилами регулируется количественный и персональный состав делегаций на переговорах: а) гости имеют преимущество, б) соблюдается принцип равенства, в) преимуществом обладает принимающая сторона?

3. Встретить делегацию партнеров по переговорам должен: а) глава делегации хозяев, б) заместитель главы делегации хозяев, в) любой член делегации хозяев, г) работник протокольной службы.

4. Какой вариант взаимного представления участников переговоров (если они не были представлены до начала переговоров) вы выберите: а) первым представляется глава делегации хозяев и представляет согласно старшинству членов своей команды, б) первым таким же образом поступает глава делегации гостей?

5. Переговоры ведутся на: а) языке хозяев, б) языке гостей, в) языке третьей страны, г) язык, на котором предстоит вести переговоры, подлежит обсуждению?

6. Стенографирование (аудио-, видеозапись) хода переговоров а) ведется по усмотрению хозяев, б) подлежит предварительному согласованию

7. Как рассаживаются участники при трех и более сторонах переговоров?

8. Где место переводчика (переводчиков) за столом переговоров: а) слева от главы делегации, б) справа от главы делегации, в) за спиной главы делегации?

9. Выберите из перечисленных вариантов правильный порядок ведения переговоров: а) каждый из присутствующих вступает в разговор по мере необходимости; б) до начала переговоров члены делегаций договариваются, кто, когда и о чем будет говорить; в) переговоры ведут главы делегаций, остальные берут слово после приглашения своего руководителя.

10. Объясните суть используемого на переговорах приема «накопления согласия».

11. Чай (кофе) во время переговоров подают: а) в любом случае, б) только, если переговоры затягиваются, в) по усмотрению хозяев

12. Объясните суть принципа альтерната, которым руководствуются при подписании итоговых документов по результатам проведенных переговоров

Тема «Протокольное реагирование на отдельные события»

1. Какая форма протокольного реагирования на государственном уровне принята по случаю национального праздника: а) направление личного послания главы государства главе государства, б) направление приветственной телеграммы главе государства от имени главы государства, в) общение глав государств по телефону?

2. Кто на приемах, устраиваемых по случаю своих национальных праздников дипломатическими представительствами, аккредитованными в Минске, обычно представляет белорусскую сторону: а) Глава государства, б) Глава правительства, в) Министр иностранных дел, г) представительство не регламентировано.

3. Кто отвечает за протокольное реагирование на государственном уровне на важнейшие события в жизни зарубежных партнеров: а) Администрация Президента Республики Беларусь, б) секретариат Министерства иностранных дел, в) Служба государственного протокола Министерства иностранных дел.

4. Продолжите фразу: «На приеме по случаю национального праздника страны пребывания с поздравлением от имени дипломатического корпуса выступает...»

5. Приглашение на траурные государственные мероприятия высылаются от имени: а) главы государства, б) главы правительства, в) министра иностранных дел, г) приглашение не высылается.

6. Выберите церемониал, характерный для встречи и проводов государственных делегаций, прибывающих на траурные мероприятия: а) поднимается государственный флаг и исполняется гимн только страны гостя, б) поднимаются государственные флаги и исполняются гимны обеих стран, в) государственные флаги не поднимаются, и гимны не исполняются, г) поднимается государственный флаг и исполняется гимн только страны хозяев.

7. Какие цвета являются для Европы традиционно траурными: а) фиолетовый, б) черный, в) коричневый, г) серый, д) темно-синий?

8. В дни траура на зданиях дипломатических представительств, аккредитованных в стране, государственные флаги: а) не поднимаются, б) приспускаются, в) поднимаются как обычно.

9. Какая из форм протокольного реагирования на траурное событие в жизни зарубежного партнера, на ваш взгляд, не уместна: а) направление визитной карточки, б) личный визит с целью выражения соболезнования, в) личное письмо с выражением соболезнования, г) выражение соболезнования по телефону?

Тема «Нормы современного официального этикета»

1 Кто первым приветствует словами:

-а) глава встречающей делегации главу делегации гостей, б) глава делегации гостей главу делегации хозяев;

-в) старший младшего, г) младший старшего;

-д) мужчина женщину, е) женщина мужчину;

-ж) девушка пожилого мужчину, з) мужчина женщину в любом случае;

-и) подчиненный начальника, к) начальник подчиненного;

-л) присутствующие входящего, м) входящий присутствующих;

-н) проходящий мимо стоящих, о) стоящие проходящего мимо;

-п) обгоняющий, р) тот, кого обгоняют?

2. Какой из вариантов использования обращения «господин» («спадар», «товарищ», «пан») недопустим:

а) со словами, обозначающими профессиональное положение или официальный статус,

б) с фамилией собеседника,

в) самостоятельно (по отношению к незнакомым людям).

г) в связке с именем и отчеством партнера?

3. Какой из перечисленных титулов уместен в обращении к послу:

а) Ваше Высочество,

б) Ваше Превосходительство,

в) Ваше Величество,

г) Ваше Высокопревосходительство?

4. Какой из перечисленных дворянских титулов является высшим:

а) маркиз,

б) герцог,

в) граф,

г) виконт

5. Кто первым при приветствии подает руку:

-а) глава делегации члену делегации, б) член делегации главе делегации;

-в) мужчина женщине, г) женщина мужчине;

-д) старший младшему, е) младший старшему?

6. Выберите правильный порядок приветствия при встрече двух супружеских пар: а) первыми приветствуют друг друга женщины, затем мужчины приветствуют дам и после этого здороваются друг с другом, б) вначале мужчины приветствуют женщин, затем женщины приветствуют друг друга, после этого мужчины здороваются между собой, в) вначале мужчины здороваются между собой, затем женщины приветствуют друг друга, после этого мужчины приветствуют дам.

7. Кто первым прощается: а) уходящий, б) младший, в) старший?

8. У кого при представлении необходимо спросить на это предварительное разрешение: а) у того, кому представляют, б) у того, кого представляют?

9. Кого представляют первым:

-а) мужчину женщине в любом случае, б) мужчину женщине, за исключением лишь очень почтенного мужчины, в) женщину мужчине в любом случае;

-г) младшего старшему, д) старшего младшему;

-е) начальника подчиненному; ж) подчиненного начальнику;

-з) знакомого близкому родственнику; и) близкого родственника знакомому;

-к) зарубежного гостя соотечественнику; л) соотечественника зарубежному гостю?

10. Может ли мужчина сам представиться женщине, находящейся в обществе другого мужчины: а) может, б) не может, в) может лишь в том случае, если он предварительно познакомится с ее спутником?

11. Кто первым при знакомстве вручает визитную карточку:

-а) мужчина женщине в любом случае, б) мужчина женщине, за исключением лишь очень почтенного мужчины, в) женщина мужчине в любом случае;

-г) младший старшему, д) старший младшему

12. Кто при обрыве телефонной связи вновь набирает номер: а) тот, кто звонил, б) тот, кому звонили, в) младший по должности (возрасту)?

13. Подарки зарубежным гостям вручают:

-а) в начале визита, б) в конце визита;

-в) одинаковые всем членам делегации, г) с учетом старшинства внутри делегации.

принимая подарок: а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок всем присутствующим; б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего; в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону?

15. Какими из приведенных правил можно руководствоваться при вручении подарков зарубежной делегации:

а) всем членам делегации вручаются одинаковые подарки,
б) подарки вручаются с учетом старшинства членов делегации (главе делегации – наиболее ценный подарок),

в) делегации вручается один коллективный подарок?

16. В отношении каких из перечисленных сувениров допустимо повторение при их вручении одному и тому же лицу:

- а) авторучка,
- б) шкатулка,
- в) хрустальная ваза,
- г) коробка конфет,
- д) бутылка спиртного напитка,
- е) матрешка?

17. Снимается ли ценник с купленного подарка при его дарении:

- а) снимается,
- б) не снимается?

18. Какая из приписок в присланном на прием приглашении означает, что гость должен явиться в смокинге:

- а) «Black tie» – «черный галстук»,
- б) «White tie» – «белый галстук»?

19. Какое из перечисленных обозначений на визитных карточках обозначает выражение благодарности:

- а) p.g.;
- б) p.f.;
- в) p.c.;
- г) p.p.;
- д) p.p.?

20. Какое из перечисленных обозначений на визитных карточках обозначает поздравление:

- а) p.g.;
- б) p.f.;
- в) p.c.;
- г) p.p.;
- д) p.p.?

21. Какое из перечисленных обозначений на визитных карточках обозначает выражение соболезнования:

- а) p.g.;
- б) p.f.;
- в) p.c.; г
- д) p.p.;
- д) p.p.?

22. В течении какого времени дается ответ на полученную визитную карточку:

- а) 24 часа,
- б) 48 часов,
- в) 72 часа?

ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Вариант 1

1. Международный протокол письменной коммуникации. Деловое письмо: этикет составления корреспонденции, оформление, стиль, реквизиты, структура, типы деловых писем.

2. Национальные особенности делового общения.

Вариант 2

1. Сотрудничество с иностранными партнерами: приглашение, регистрация, программа пребывания, порядок рассадки по автомобилям.

2. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.

Вариант 3

1. Протокол проведения международных встреч: цели и разновидности деловых встреч, подготовка к проведению встречи. Визитная карточка: реквизиты и варианты их расположения, протокольные особенности применения.

2. Место этики в деловом общении.

Вариант 4

1. Международная вежливость. Символы суверенитета. Венская конвенция о дипломатических сношениях.

2. Особенности японского делового общения.

Вариант 5

1. Государственные визиты. Классификация визитов по протоколу и характеру.

2. Особенности китайского делового общения.

Вариант 6

1. Протокол выражения благодарности в практике международных коммуникаций. Государственные подарки.

2. Особенности делового этикета в США.

Вариант 7

1. Протокол проведения дипломатического приема. Виды приемов и их протокольные особенности.

2. Стиль ведения переговоров североамериканцев.

Вариант 8

1. Этикет на официальных мероприятиях: протокольные правила рассадки гостей за столом, рассадка по автомашинам.

2. Особенности корейского делового общения.

Вариант 9

1. Этикет на официальных мероприятиях: одежда для приемов.

2. Стиль ведения переговоров латиноамериканцев.

Вариант 10

1. Протокол проведения международных переговоров. Цели, подготовка и проведение переговоров.

2. Особенности делового этикета на Ближнем Востоке.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно

		усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций
76-90	хорошо	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине
61-75	удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой
0-40	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.

Примерный перечень вопрос к экзамену

1. Укажите физические особенности и поведенческие нормы людей, которые влияют на практику ведения бизнеса.
2. Приведите пример того, как культурные стереотипы влияют на практику международного бизнеса.
3. Перечислите группы национальных и региональных культур по классификации Р.Д. Льюиса.

4. Какие из физических особенностей человека в большей степени влияют на методы ведения международного бизнеса.
5. Что означает понятие «врожденное членство в группе»?
6. Что означает понятие «приобретенное членство в группе»?
7. Выделите составные элементы системы факторов человеческой культуры, которые требуют от бизнеса специальной адаптации в разных странах.
8. Назовите виды принадлежности индивида к социальной группе.
9. Какой из видов принадлежности индивида к группе отражает его место в социальной структуре общества?
10. В каких культурах компетентность индивида оценивается очень высоко?
11. В каких обществах принадлежности индивида к определенным социальным группам придается меньшее значение?
12. Какие из групп, отражающие врожденную принадлежность индивида, наиболее распространены и важны для бизнеса?
13. Приведите пример переноса установленных культурных традиций мужского и женского поведения на служебные отношения.
14. Приведите пример переноса установленных культурных традиций мужского и женского поведения на внеслужебные отношения.
15. В каких странах существует система повышения по службе главным образом по старшинству?
16. В каких странах принадлежность к семье означает членство в наиболее важной группе?
17. Укажите факторы, влияющие на процесс найма в международных фирмах.
18. Перечислите факторы, влияющие на отношение к работе в разных культурах.
19. Сравните признаки национальных различий в приоритетных местах работы для японцев и французов.
20. В каких странах придают больше значения социальным потребностям и меньше – самореализации?
21. Приведите пример признаков национальных различий в понятии «лучшая работа».
22. Приведите пример национальных различий в предпочтении людей автократического или демократического руководства.
23. Приведите пример национальных различий в степени доверия одних людей другим.
24. Приведите пример национальных различий в отношении людей к самостоятельности и фатализму.
25. Приведите пример национальных различий в отношении индивида и группы.
26. Каким образом средства коммуникации людей разных культур оказывают влияние на деловые отношения?
27. Почему деловые отношения легче осуществлять с теми странами, в которых официальный язык одинаков?
28. Приведите пример культурных различий в понимании пунктуальности.
29. Сравните, как регулируют очередность решения проблем идеалисты и прагматики.
30. Объясните, почему поведение, которое считается нормальным в одной культуре, может оказаться неприемлемым в другой? Приведите пример.
31. Обоснуйте необходимость учета культурных различий при проведении международных операций.
32. Выделите проблемные области культурной осведомленности.
33. Чем вызвана необходимость исследования культурных различий в международном бизнесе?

34. Составьте перечень атрибутов культуры, благодаря которым страны имеют много общего для совместного ведения бизнеса.
35. Похожесть каких черт культур облегчает странам выбор конкретных методов ведения бизнеса за границей?
36. Объясните, почему не все компании нуждаются в одинаковом уровне осведомленности о культуре стран, с которыми они ведут бизнес?
37. Сравните уровень потребности в культурной осведомленности компании, которая передает зарубежные контракты иностранным фирмам, с компанией, сама управляет зарубежными операциями.
38. Укажите принципиальные различия между полицентризмом и этноцентризмом.
39. Что понимается под «гибридными» формами ведения бизнеса?
40. Укажите факторы, способствующие выравниванию уровней культур.
41. В чем заключается ценность корпоративной культуры для бизнеса?
42. В чем заключаются трудности формирования и управления корпоративной культурой в многонациональной компании?
43. Почему многие многонациональные компании пытаются распространять корпоративную культуру?
44. Дайте определение понятия «этика».
45. Дайте определение понятия «мораль».
46. Как называется процесс взаимодействия общественных субъектов, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности?
47. Сформулируйте золотое правило этики общения.
48. В чем заключается сущность золотого правила этики делового общения?
49. Перечислите принципы этики деловой коммуникации.
50. Объясните в чем разница принципов минимума и максимума прогресса в этике деловой коммуникации?
51. В чем заключается принцип способствования в этике деловой коммуникации?
52. Дайте определение понятия «этикет».
53. Укажите основные виды этикета.
54. Дайте определение понятия «деловой этикет».
55. Как называется совокупность правил и традиций, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом?
56. Как называется строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов?
57. Перечислите принципы делового этикета.
58. В чем заключается суть принципа международного делового этикета – вежливое исключение?
59. В чем заключается суть принципа международного делового этикета – вежливый нейтралитет?
60. В чем заключается различие между правилами дипломатического и общегражданского этикета?
61. Укажите элементы морально-этической стороны этикета.
62. Укажите элементы эстетической стороны этикета.
63. В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций латиноамериканцев?
64. В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций североамериканцев?
65. В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций японцев?
66. Дайте определение понятия протокол.
67. Укажите продолжительность протокольного визита к руководителю принимающей стороны.

68. Кому принадлежит инициатива начала беседы в первый визит к руководителю принимающей стороны?
69. Кому принадлежит инициатива окончания беседы в первый визит к руководителю принимающей стороны?
70. Укажите, на какое место в автомобиле организации садится почетный гость?
71. Укажите, на какое место в личном автомобиле садится почетный гость?
72. Перечислите пункты программы пребывания иностранных партнеров.
73. В какой последовательности председательствуют главы делегаций во время заседаний?
74. Как называется процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного или устраивающего их решения?
75. Укажите правила рассадки делегаций за столом переговоров.
76. В чем заключается содержание организационных вопросов на стадии подготовки переговоров?
77. Какова последовательность проработки переговорного процесса?
78. Укажите порядок ведения переговорного процесса.
79. В чем заключается суть метода ведения коммерческих переговоров – позиционный торг?
80. В чем заключается суть метода ведения коммерческих переговоров – метод принципиальных переговоров?
81. Как называется тактический прием ведения коммерческих переговоров, когда к обсуждению предлагается несколько вопросов или предложений?
82. Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе уточнения позиций?
83. Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе обсуждения позиций?
84. Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе согласования позиций?
85. Укажите принципиальные различия в стилях ведения переговоров японцев и североамериканцев.
86. Каковы особенности ведения переговоров с китайскими партнерами?
87. Назовите международное соглашение, которое является основой и фундаментом дипломатического протокола.
88. Перечислите символы суверенитета государства.
89. Какие из государственных визитов относятся к высшему уровню?
90. Как называется государственный визит, подчиненный какой-то одной конкретной цели: проведению переговоров, консультациям, подписанию договоров и соглашений?
91. К какому уровню государственных визитов относится визит министра иностранных дел?
92. Каково назначение официальных мероприятий – приемов и церемоний?
93. Перечислите виды дипломатических приемов.
94. Какие из видов дипломатических приемов относятся к дневным приемам?
95. Какие из видов дипломатических приемов относятся к вечерним приемам?
96. Укажите начало и продолжительность приема «Бокал шампанского».
97. Укажите, в каком промежутке времени начинается прием «Обед» и как долго он длится?
98. Приведите пример схемы рассадки гостей на официальном обеде, когда присутствуют только мужчины.
99. Представьте схему президентской рассадки гостей на официальном ужине.
100. Приведите пример схемы рассадки гостей на официальном обеде, когда присутствуют мужчины и женщины.

101. Опишите форму одежды для мужчин на прием «Обед», если в письменном приглашении на прием она не указана.

102. Опишите форму одежды для женщин на приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позже.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

Храмченко В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие [Электронный ресурс] / В.Е. Храмченко. - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. - 110 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400>

Матолыгина, Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие [Электронный ресурс] / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013. - 160 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938>

1. Барышева А.Д. Борисов В.К., Панина Е.М. и др. Деловой этикет. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 348 с.

2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Кузнецов И.Н. Межкультурная коммуникация.-М.: Альфа-М, 2013

3. Садохин А.П. Этика деловых отношений.- М.: Инфра-М, 2013

4. Этика деловых отношений. - М.:ИД ФОРУМ:НИЦ ИНФРА-М, 2014-176с.

5. Этика психология делового общения (сфера сервиса). -М: Альфа-М; Инфра-М, 2013

б) дополнительная литература

Кузнецов И. Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов .— 7-е изд. — М. : ИТК "Дашков и К", 2013 . <http://www.rucont.ru/efd/217401?cldren=0>

Безносова М.И. Протокол и этикет в международном общении / М.И. Безносова, Ю.А. Перевозчиков. – Ижевск: Изд-во: ГОУВПО «УдГУ», 2012. – 242 с.

Гриффин Р. Международный бизнес / Р. Гриффин, М. Пастей; пер. с англ. Н. Яцюк. – СПб.: Питер, 2013. – 1088 с.

Соломанидина Т.О. Организационная культура компании: учеб. пособие / Т.О. Соломанидина. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 624 с.

7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].