«Дальневосточный филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Всероссийская академия внешней торговли Министерства экономического развития Российской Федерации»

КАФЕДРА ЕСТЕСТВЕННЫЕ И СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ

«ОДОБРЕНО»
Решением ученого совета
ДВФ ВАВТ
Минэкономразвития России
Протокол № 8 от «20» 05 2025 г.

«УТВЕРЖДЕНО»
Директор «ДВФ ВАВТ
Минэкономразвития России»
«20» 05 2025 г.
Е.Н.Дворцова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ (НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ)»

Код и направление подготовки 38.03.01 «Экономика»
Направленность (профиль) «Мировая экономика»
Уровень квалификации выпускника - бакалавр
Форма обучения – очная
Год набора 2025
(Дисциплина по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01BE40AA18B33586A67145823C658CDC
Владелец: Дворцова Елена Николаевна
Действителен: с 14.05.2026 до 07.08.2027

г. Петропавловск-Камчатский
2025

Рабочая программа по дисциплине «Международный деловой протокол (на иностранном языке)» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования РФ № 954 от 12.08.2020 г. и Приказом Министерства науки и высшего образования РФ № 245 от 06.04.2021 г. «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры», Приказом Минобрнауки России от 25.04.2025 № 384 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере науки и высшего образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» и учебным планом.

Составитель: Саратцева Ирина Петровна, Профессор кафедры «Естественные и социально-гуманитарные науки, «Дальневосточного филиала Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Всероссийская академия внешней торговли Министерства экономического развития Российской Федерации», кандидат педагогических наук.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Организационно-методический раздел	4
2.	Распределение часов курса по формам и видам работ	5
3.	Структура и содержание теоретической части курса	6
4.	Методические указания по освоению дисциплины	9
5.	Промежуточная аттестация	11
6.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	13
7.	Перечень информационных технологий и программного обеспечения	17
8.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	17
9.	Библиографический список	18
10.	Лист внесения изменений в рабочую программу учебной дисциплины	20

1.1.ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Рабочая программа дисциплины (далее РП) «Международный деловой протокол и этикет (на иностранном языке)» разработана для бакалавров, обучающихся по направлению 38.03.01 «Экономика», направленность (профиль) «Мировая экономика», в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению.
Данная дисциплина входит в блок дисциплин по выбору, части, формируемой участниками образовательных отношений.
Место дисциплины в структуре ОПОП
Изучение дисциплины по учебному плану запланировано на 4 курсе в 7 семестре.
Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет: 3 зач. ед. 108 ч.
Учебным планом предусмотрены:
- лекционные занятия - 18 ч;
- практические занятия - 18 ч;
- самостоятельная работа - 72 ч;

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Цели и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины «Международный деловой протокол и этикет (на иностранном языке)» - изучение правил и норм делового этикета, которые приняты в современном мире в области взаимоотношений отечественных и зарубежных партнеров и формирование соответствующих компетенций, обеспечивающих готовность выпускника к межкультурной коммуникации в деловой, профессиональной, и научной сферах деятельности.
Правила делового общения являются непременным условием не только хорошего воспитания, но и частью культуры любого государства. Соблюдение норм делового этикета способствует личностному развитию участников общения, повышает имидж фирмы-партнера и благотворно сказывается на деловых контактах.

правила делового общения являются непременным условием не только хорошего воспитания, но и частью культуры любого государства. Среди деловых кругов принято при посещении страны – партнера, прибывающей стороне оказывать различного рода знаки внимания не только при встречах, проводах, приемах, переговорах, но и при повседневном общении. Это повышает имидж фирмы-партнера и благотворно сказывается на деловых контактах. правила делового общения являются непременным условием не только хорошего воспитания, но и частью культуры любого государства. Среди деловых кругов принято при посещении страны – партнера, прибывающей стороне оказывать различного рода знаки внимания не только при встречах, проводах, приемах, переговорах, но и при повседневном общении. Это повышает имидж фирмы-партнера и благотворно сказывается на деловых контактах.правила делового общения являются непременным условием не только хорошего воспитания, но и частью культуры любого государства. Среди деловых кругов принято при посещении страны – партнера, прибывающей стороне оказывать различного рода знаки внимания не только при встречах, проводах, приемах, переговорах, но и при повседневном общении. Это повышает имидж фирмы-партнера и благотворно сказывается на деловых контактах.правила делового общения являются непременным условием не только хорошего воспитания, но и частью культуры любого государства. Среди деловых кругов принято при посещении страны – партнера, прибывающей стороне оказывать различного рода знаки внимания не только при встречах, проводах, приемах, переговорах, но и при повседневном общении. Это повышает имидж фирмы-партнера и благотворно сказывается на деловых контактах. правила делового общения являются

непременным условием не только хорошего воспитания, но и частью культуры любого государства. Среди деловых кругов принято при посещении страны – партнера, прибывающей стороне оказывать различного рода знаки внимания не только при встречах, проводах, приемах, переговорах, но и при повседневном общении. Это повышает имидж фирмы-партнера и благотворно сказывается на деловых контактах. правила делового общения являются непременным условием не только хорошего воспитания, но и частью культуры любого государства. Среди деловых кругов принято при посещении страны – партнера, прибывающей стороне оказывать различного рода знаки внимания не только при встречах, проводах, приемах, переговорах, но и при повседневном общении. Это повышает имидж фирмы-партнера и благотворно сказывается на деловых контактах.**Основные задачи данного курса**

- показать своеобразие протокола и этикета делового общения как целостной социально-гуманитарной дисциплины;

- дать понимание ценности знаний протокола и норм служебной, управленческой, профессиональной этики деловых отношений, необходимости освоения повседневных норм поведения деловых людей, структуры и специфики деловой коммуникации;

- освоить навыки культуры поведения в деловых ситуациях на иностранном языке и ознакомиться с национальными особенностями поведения зарубежных партнеров;

- выработать у магистрантов через коммуникативно-психологический тренинг навыки делового общения на иностранном языке;

- развивать готовность выпускника к межкультурной коммуникации и выполнению функций, связанных с использованием иностранного языка в профессиональной деятельности, научной и практической работе, в общении с зарубежными партнерами;

- а также развивать умение формулировать альтернативы делового общения и принимать взвешенные, компетентные решения в конкретных деловых ситуациях.

выработать у студентов и слушателей через социально-психологический тренинг навыки рыночного поведения, умение формулировать альтернативы делового общения и принимать взвешенные, компетентные решения в конкретных деловых ситуациях. освоить навыки культуры поведения и ознакомиться с национальными особенностями поведения зарубежных партнеров.

В результате изучения данной дисциплины у бакалавров формируются следующие универсальные/общепрофессиональные/профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Перечень

компетенций, сформированных в процессе освоения дисциплины

Код и формулировка компетенции	**Код и наименование индикатора достижения компетенции**	**Этапы формирования компетенции**

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1$_{УК-4}$ Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	**знать**	- особенности вербальной и невербальной деловой коммуникации; - ключевые принципы делового этикета; - языковые единицы, необходимые для сферы протокольного и делового общения;
		уметь	- решать свои профессиональные задачи с учетом нравственной самоценности человеческой личности; - видеть гуманистические перспективы развития этики и этикетных норм делового общения. оперировать языковыми единицами в соответствии с нормами английского языка в коммуникативных целях; - понимать иноязычную речь в различных ситуациях делового общения; - грамотно пользоваться коммуникативной культурой и культурой этико-прикладного мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию деловой информации; - правильно выбирать стратегию и тактику делового поведения; - использовать этически обоснованные принципы, структуры и технологии делового этикета и протокола в процессах коммуникации и их организации в своей профессиональной деятельности.
		владеть	- навыками иноязычного общения в контексте межкультурного общения, такими как: - речевым этикетом повседневного и делового общения; -навыками культуры общения и поведения в духе толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов;

В итоге освоения знаний, умений, приобретения компетенций в рамках изучаемой дисциплины, бакклавр будет готов к решению профессиональных задач по определенным образовательной программой видам деятельности: правотворческой, правоприменительной, экспертно-консультационной, организационно-управленческой, научно-исследовательской.

2. Распределение часов дисциплины по формам и видам работ

Для развития вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Международный деловой протокол и этикет (на иностранном языке)» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: фронтальный опрос, беседа, лабораторная работа, работа в парах и малых группах, мозговая атака по изучаемой теме, тематическая дискуссия в форме полилога, решение проблемных ситуаций, презентация.

Базовые разделы дисциплины и виды учебной работы

№ п/п	Раздел дисциплины	Код индикатора компетенции	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов				Формы текущего контроля успеваемости
			Всего	Лекции	Практ	с/р	
1.	Введение в дисциплину. Значимость делового протокола и этикета в	ИД-1$_{УК-4}$	12	2	2	8	Тест входного контроля и его проверка

	профессиональной деятельности. Тема 1. Создание общего корпоративного стиля. Имидж компании.						Мозговая атака с целью формирования банка лексики и определения основных понятий, дискуссия-полилог по теме
2.	Тема 2.Протокол и этикет на рабочем месте. Речевой этикет. Субординация. Решение конфликтных ситуаций.	ИД-1$_{УК-4}$	12	2	2	8	Чтение текста, обсуждение его в мини группах, Решение облемных ситуаций
3.	Тема 3. Подготовка визита. Общение по телефону.	ИД-1$_{УК-4}$	12	2	2	8	Лабораторная работа с аудиозаписью Коммуникативный тренинг в мини группах.
4.	Тема 4.Этикет деловой корреспонденции.	ИД-1$_{УК-4}$	12	2	2	8	Лабораторная работа с аудиозаписью Практика написания деловых писем Лексический тест
5.	Тема 5. Практика приема иностранных делегаций.	ИД-1$_{УК-4}$	12	2	2	8	Обсуждение в малых группах и дискуссия-полилог по теме
6.	Тема 6.Практика ведения переговоров. Деловое взаимодействие.	ИД-1$_{УК-4}$	12	2	2	8	Мини дискуссия по теме Коммуникативный тренинг
7.	Тема 7.Организация приема. Виды приемов	ИД-1$_{УК-4}$	12	2	2	8	Дискуссия-полилог по теме
8.	Тема8. Персональный имидж. Деловой стиль одежды.	ИД-1$_{УК-4}$	12	2	2	8	Дискуссия- полилог Решение проблемных ситуаций
9.	Тема 9. Культурологические особенности делового этикета.	ИД-1$_{УК-4}$	12	2	2	8	Презентации по теме
	Форма промежуточной аттестации	ИД-1$_{УК-4}$					**зачет**
	Всего на дисциплину:		**108**	**18**	**18**	**72**	

3. Структура и содержание практической части дисциплины.

Тема 1. Создание общего корпоративного стиля. Имидж компании.

Занятие 1. Significance of business protocol and etiquette for professional activities.

Corporate culture and corporate image.

1. Тест входного контроля и его проверка.
2. Мозговая атака с целью определения основных понятий и создания банка лексики.
3. Подготовка студентами сообщений по теме и участие в дискуссии-полилоге.

Тема 2. Протокол и этикет на рабочем месте. Речевой этикет. Субординация. Решение конфликтных ситуаций.

Занятие 1. Office conduct and speech culture. Norms of subordinations. Conflict situations and their solution.

1. Чтение текста и создание банка лексики.
2. Обсуждение текста по вопросам в мини группах.
3. Решение проблемных ситуаций.

Тема 3. Подготовка визита. Общение по телефону

Занятие 1. Preparing for a visit. Telephone etiquette.

1. Лабораторная работа с аудиозаписью.
2. Обобщение норм делового общения по телефону.
3. Коммуникативный тренинг – практика делового общения по телефону.

Тема 4. Этикет деловой корреспонденции.

Занятие 1,2 Business correspondence etiquette.

1. Лабораторная работа с аудиозаписью.
2. Обобщение правил деловой корреспонденции.
3. Практика написания деловых писем.
4. Лексический тест по теме.

Тема 5. Практика приема иностранных делегаций

Занятие 1,2. Practice of welcoming foreign delegations. Business interaction.

1. Подготовка и обсуждение в малых группах следующих вопросов: составление программы пребывания, организация встреч и проводов, культурная программа, правила поведения в театре, на выставке и других общественных местах, визитные карточки и правила их вручения, деловые подарки и сувениры.
2. Участие в дискуссии-полилоге по теме.

Тема 6. Практика ведения переговоров. Деловое взаимодействие.

Занятие 1. Negotiation practice. Business interaction.

1. Чтение текста и обсуждение прочитанного.
2. Обобщение банка лексики.
3. Мини дискуссия по теме.
4. Коммуникативный тренинг по теме.

Тема 7. Организация приема. Виды приемов

Занятие 1. Reception organization. Types of receptions.

1. Подготовка и обсуждение вопросов в малых группах: Типы приемов - официальные, неофициальные, дневные и вечерние, рассылка приглашений, рассадка за столом, сервировка стола, манеры поведения за столом, официальные тосты, окончание приема.
2. Участие в дискуссии-полилоге по теме.

Тема 8. Персональный имидж. Деловой стиль одежды.

Занятие 1. Personal image. Dressing style. Make up.

1. Участие в дискуссии-полилоге по теме.
2. Решение проблемных ситуаций.

Тема 9. Культурологические особенности делового этикета.

Занятие 1,2. Multicultural features of business etiquette.

1. Подготовка презентаций по теме: культурологические особенности делового этикета на примере различных стран мира.

Введение в дисциплину. Значимость делового протокола и этикета в профессиональной деятельности.

Тема 1. Создание общего корпоративного стиля. Имидж компании.

Занятие 1. Significance of business protocol and etiquette for professional activities.

Corporate culture and corporate image.

1. Тест входного контроля и его проверка.
2. Мозговая атака с целью определения основных понятий и создания банка лексики.
3. Подготовка студентами сообщений по теме и участие в дискуссии-полилоге.

Тема 2. Протокол и этикет на рабочем месте. Речевой этикет. Субординация. Решение конфликтных ситуаций. (

Занятие 1. Office conduct and speech culture. Norms of subordinations. Conflict situations and their solution.

1. Чтение текста и создание банка лексики.
2. Обсуждение текста по вопросам в мини группах.
3. Решение проблемных ситуаций.

Тема 3. Подготовка визита. Общение по телефону.

Занятие 1. Preparing for a visit. Telephone etiquette.

1. Лабораторная работа с аудиозаписью.
2. Обобщение норм делового общения по телефону.
3. Коммуникативный тренинг – практика делового общения по телефону.

Тема 4. Этикет деловой корреспонденции.

Занятие 1,2 Business correspondence etiquette.

1. Лабораторная работа с аудиозаписью.
2. Обобщение правил деловой корреспонденции.
3. Практика написания деловых писем.
4. Лексический тест по теме.

Тема 5. Практика приема иностранных делегаций)

Занятие 1,2. Practice of welcoming foreign delegations. Business interaction.

1. Подготовка и обсуждение в малых группах следующих вопросов: составление программы пребывания, организация встреч и проводов, культурная программа, правила поведения в театре, на выставке и других общественных местах, визитные карточки и правила их вручения, деловые подарки и сувениры.
2. Участие в дискуссии-полилоге по теме.

Тема 6. Практика ведения переговоров. Деловое взаимодействие.

Занятие 1. Negotiation practice. Business interaction.

1. Чтение текста и обсуждение прочитанного.
2. Обобщение банка лексики.
3. Минидискуссия по теме.
4. Коммуникативный тренинг по теме.

Тема 7. Организация приема. Виды приемов

Занятие 1. Reception organization. Types of receptions.

1. Подготовка и обсуждение вопросов в малых группах: Типы приемов - официальные, неофициальные, дневные и вечерние, рассылка приглашений, рассадка за столом, сервировка стола, манеры поведения за столом, официальные тосты, окончание приема.

2. Участие в дискуссии-полилоге по теме.

Тема 8. Персональный имидж. Деловой стиль одежды.

Занятие 1. Personal image. Dressing style. Make up.

1.Участие в дискуссии-полилоге по теме.

2.Решение проблемных ситуаций.

Тема 9. Культурологические особенности делового этикета.

Занятие 1,2. Multicultural features of business etiquette.

1. Подготовка презентаций по теме: культурологические особенности делового этикета на примере различных стран мира.

4. Методические указания по освоению дисциплины

Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен посещать аудиторные занятия, а также своевременно готовиться к ним, выполняя предлагаемые задания по теме, принимая во внимание значительную долю самостоятельной работы по дисциплине, предусмотренную учебным планом.

РП предполагает проведение аудиторных занятий по данной дисциплине в форме практических занятий. Практическое занятие представляет собой синтез аудиторной и внеаудиторной работы.

В начале каждого занятия проводится аудио-фонетическая разминка, состоящая из прослушивания аудио-текста с последующим повторением за диктором или выполнением заданий на понимание прослушанного с целью настраивания органов речи на последующую учебную деятельность на иностранном языке.

При реализации РП используются современные методы обучения, стимулирующие интерес к обучению: мозговые атаки, работа в малых группах, тематические дискуссии в форме полилогов, тренинги, презентации, лабораторные работы с аудиозаписью, что позволяет максимально активизировать учебную деятельность как участников процесса обучения.

Применение методических приемов и средств направлено на активизацию речемыслительной и коммуникативной деятельности каждого обучающегося.

Необходимыми принципами процесса обучения являются **коллективное участие и творчество в процессе обучения и индивидуализация обучения**.

Образовательный процесс подразумевает совместную деятельность обучающихся и преподавателя в процессе освоения учебного материала и познания в целом, что означает, что каждый участник вносит в процесс обучения свой индивидуальный вклад, идет обмен идеями, мнениями в процессе сотрудничества и совместного творчества.

Учебный материал дисциплины представляет собой тексты на иностранном и русском языках, рефлексивные задания в виде вопросов и ситуаций, аудиозаписи, публикации, а также созданные студентами собственные сообщения по изучаемым темам.

В результате индивидуальной самостоятельной работы обучающихся и совместной деятельности на занятиях, по каждой теме составляется банк лексики на иностранном языке, которую магистранты должны освоить и научиться использовать в речи.

На аудиторных занятиях важной организационной формой является индивидуальная самостоятельная работа магистрантов и работа в малых группах, управление и проверка которой осуществляется через задания, учитывающие их интересы.

Работа в малых группах является одним из интерактивных методов, преимуществами которого является совместная работа обучающихся над заданием, включая обсуждение вопросов, составление диалога, формулировку понятий и прочее. Результатом работы может быть выработка общего мнения, которое затем озвучивается.

Дискуссия-полилог – один из распространенных методов организации занятия, суть которой заключается в том, что каждый магистрант является участником общей дискуссии по выбранной теме, которая может включать несколько вопросов. Таким образом, обсуждение темы представляет собой суммарные мнения участников по рассматриваемой теме. Начинать дискуссию следует с наименее сильных участников, мнения которых обычно короче, и заканчивать более детальными и глубокими высказываниями сильных обучающихся с резюмированием темы преподавателем в конце дискуссии.

Данная РП предполагает проведение на аудиторных занятиях **коммуникативного тренинга**. Тренинг – вид учебной деятельности, заключающийся в закреплении полученных знаний, отработке умений по изучаемой теме до категории «владение навыками», что является конечной целью этой формы.

Мозговая атака или **мозговой штурм** – один из интерактивных методов, позволяющих вовлечь в обсуждение практически всех обучающихся группы. В данном курсе метод может быть использован в начале или в конце изучения темы, например, для создания или обобщения банка лексики по теме или формирования и/или обобщения понятий по изученной теме.

Лабораторная работа с аудио текстом также является важной формой учебной деятельности, которая требует от обучающихся внимания и активизации аудио-мыслительных процессов на иностранном языке.

Задания лабораторной работы включают несколько этапов:

1. Ознакомление с предложенными заданиями;
2. Прослушивание текста для общего понимания;

3. Вторичное прослушивание для понимания деталей аудио текста;

4. Проверка выполнения заданий и корректировка ответов.

Лабораторная работа может являться одном из первичных этапов освоения темы, с дальнейшим переходом к дискуссии, монологическому высказыванию или другим формам.

Решение проблемных ситуаций (кейсов) – является одним из эффективных интерактивных методов, позволяющим применить полученные знания при решении конкретной ситуации, представляя свое мнение и обосновывая его с точки зрения изученного материала. Данный метод может успешно комбинироваться с работой в малых группах.

Презентация – является одной из форм контроля индивидуальной самостоятельной работы. Студенты самостоятельно подбирают материал по теме, оформляют его в виде презентации и показывают на занятии, сопровождая необходимыми комментариями.

В данном курсе подготовка презентаций по теме завершает курс изучения дисциплины и является логическим завершением и обобщением полученных знаний и сформированных компетенций обучающихся.

Каждое практическое занятие завершается подведением итогов работы, анализом работы обучающихся и резюмированием основных положений изученной темы.

5. Промежуточная аттестация

Форма промежуточной аттестации - зачет.
Формат-устно.
На зачете студент выбирает билет, который содержит два теоретических вопроса.

Вопросы к зачету

Перечень вопросов для собеседования:

1.Значимость создания общего корпоративного стиля и инструменты его создания. Имидж компании.

1. Протокол и этикет на рабочем месте. Речевой этикет. Субординация.
2. Нормы и правила общения по телефону.
3. Этикет деловой корреспонденции. Общие требования к деловой переписке. Виды писем.

5. Прием иностранных делегаций. (Поведение в ресторанах, клубах, гостиницах, театрах, храмах и других общественных местах, где можно официально оказаться вместе с приглашенной делегацией, неофициальные встречи с деловыми партнерами, подарки, цветы, сувениры)

6.Правила ведения переговоров. Тактика переговоров.

7. Правила организации приемов. Виды приемов. (Представление на приемах и светских мероприятиях, ситуации, в которых представление необязательно, использование титулов и обращение с ними, употребление официальных званий в разговоре).

8.Персональный имидж. Деловой стиль одежды.

9.Культурологические особенности делового этикета. Отличие этикетных норм Востока и Запада.

9.4. Деловые ситуации для написания деловых писем

Write a business letter on the situation:

Write an order to a cardboard carton manufacturer, ordering 200 cartons, (specify size), for delivery in January, at the price and on the terms quoted by the manufacturer. (CIF Petropavlovsk-Kamchatskiy, 300 rubles per unit. Stress that you know the company produces goods of high quality at reasonable prices.

Your company: Best Presents, 36 LeningradskayaStr, office 414, Petropavlovsk-Kamchatskiy, 683003, Russia.

Your addressee: Justine Box Co, 14 Trist Road, Hastin, 456004, China.

Write a business letter on the situation:

Write a letter of complaint. On the 30 November you ordered 50 badminton rackets, 40 tennis rackets, 30 packages of tennis balls from the sports goods manufacturer. Upon the delivery you found that the number of tennis and badminton rackets had not been sent. This causes you inconvenience, as there is high demand for such goods on the market during New Year sales. Ask them to send you these goods as soon as possible.

You: Sports Ware, 38 KlyuchevskayaStr, office 210, Petropavlovsk-Kamchatskiy, 683003, Russia.

Your partner: United Trading Co, 12 Oslo Avenue, Malmo, Sweden, 470001

Write a business letter on the situation:

Write a letter of complaint. You have bought from Adams and Co the dining room furniture, delivery of which was promised within 2 weeks. A month has passed and the furniture has not been delivered, nor has any explanations been received. Write a firm but polite letter about it to the suppliers.

You: Furniture Paradise Company, 30 Vilyuiskaya Str, Petropavlovsk-Kamchatskiy, 683003, Russia.

Suppliers: Adams and Co, 14 Trist Road, Sussex, UK, 688060.

Write a business letter on the situation:

Your company produces tinned fish and other seafood. Write a letter, offering your products to the wholesale seller working on an overseas market. Offer your standard lines of products and send your catalogues and pricelists, terms of delivery.

Offer them a discount for a large order and offer them to be your agent on this market and say you could discuss it, offering favorable terms. Write that your products are of high quality and you would like to expand into the foreign market.

You: Kamchatka Fishing Co, 45 Lenin Str, Petropavlovsk-Kamchatskiy, 683000, Russia.

Your addressee: Food King ltd, 60 Queen Str, Wellington, New Zealand.

Критерии оценки зачета

«**Зачтено» -** студент правильно ответил более, чем на 50% вопросов, таким образом, умеет применять знания для решения практических задач. Учебный материал освоен правильно, глубоко, осознано. Студент владеет понятийным аппаратом, хорошо ориентируется в фактах и закономерностях. Компетенции, оцениваемые при ответе, сформированы полностью.

«**Не зачтено» -** выставляется студенту, ответ которого содержит существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и не умеющего использовать полученные знания при решении практических задач. В суждениях нарушена логика, полнота, отсутствует аргументация. Компетенции, оцениваемые при ответе, не сформированы.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

6.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в виде самостоятельной подготовки во внеаудиторное время по изучаемым темам на основе предлагаемых учебных материалов.

Общая трудоемкость самостоятельной работы составляет 54 часа. Данная РП предлагает распределение часов самостоятельной работы по каждой теме.

Для эффективного освоения тематических разделов дисциплины обучающимся необходимо освоить лексический минимум по каждой из изучаемых тем, выполнить предложенные задания - составить сообщение по отдельному вопросу темы, диалог с партнером, выполнить лабораторную работу, подготовить презентацию, участвовать в обсуждении темы.

Ниже предлагается круг вопросов, которые обучающиеся должны освоить, изучив предложенную в основном и дополнительном списках литературу:

Введение в дисциплину. Тема 1. Значимость делового протокола и этикета в профессиональной деятельности. Создание общего корпоративного стиля. Имидж компании.

Важнейшие принципы делового этикета. Виды этикета. Манеры общения, обращение, приветствие и представление. Правила приветствий и представлений. Обращение по имени. Неофициальное приветствие и прощание. Как следует себя вести во время представления? Когда и как принято обмениваться рукопожатиями. Виды рукопожатий. Национальные особенности приветствий. Международные ошибки делового этикета.

Имидж личности, имидж компании: общее и частное. Роль имиджа вчера и сегодня. Виды имиджей в бизнесе. Составляющие имиджей. Инструменты построения имиджей. Корпоративная культура и корпоративный стиль.

Речевой этикет. Акценты и диалекты. Основные характеристики правильной речи и манер делового общения бизнесмена. Публичные выступления.

Тема 2. Протокол и этикет на рабочем месте. Речевой этикет. Субординация. Решение конфликтных ситуаций.

Соблюдение норм служебной субординации. Правила поведения в офисе. Кодекс поведения на фирме. Правила вежливости на работе. Начальник и подчиненный. Общение с коллегами. Общение с представителями иностранных компаний. Отношения между мужчиной и женщиной на службе. Начальник - мужчина, начальник- женщина: если различия в субординации? Личность секретаря и имидж фирмы. Служебные функции секретаря - референта. Общение секретаря-референта с клиентами-иностранцами. Поступки, которых следует избегать.

Трудные ситуации: лифт, двери, расстояние движения, общение, сидя или стоя?

Тема 3. Подготовка визита. Общение по телефону.

Подготовка программы визита. Телефонный этикет на работе. Как правильно начать разговор? Как разговаривать по телефону с разными типами клиентов? Разговор по телефону с официальными лицами. Отвечать ли на телефонные звонки, когда у вас посетитель? Как вежливо закончить телефонный разговор. Автоответчик и сотовый телефон в офисе. Ошибки телефонного этикета. Международная практика телефонного общения.

Тема 4. Этикет деловой корреспонденции.

Деловая переписка. Виды корреспонденции: меморандум, электронное письмо, обычная переписка. Виды деловых писем (предложение, запрос, подтверждение получения, напоминание, претензия, приглашение к участию в мероприятии, научная переписка и пр.) Нормы и правила деловой переписки. Стиль написания. Конверт и адрес. Как заставить читать ваше деловое письмо. Структура письма. Употребление официальных званий в переписке. Что дает манипулирование шрифтами? Личная переписка и ее виды. Сопроводительное, рекомендательное и благодарственное письма. Как правильно ответить на поздравления, соболезнования и приглашения. Лексический минимум по теме.

Тема 5. Практика приема иностранных делегаций.

Составление программы пребывания. С чего начинается работа над программой? Программа для себя и для них. Какие нюансы следует учесть? Как быть, если на бумаге одно, а в жизни получается другое? Вопросы для согласования. Организация встреч и проводов в аэропорту и на вокзале. Нужно ли дарить цветы? Если приехала супруга? Рассадка в автомобилях. Как правильно садиться и выходить из автомобиля. Культурная программа, нужна ли она? Правила поведения в театре, на выставке и других общественных местах. Что лучше обед-буфет или завтрак? Деловые подарки и сувениры, какие они?

Визитные карточки. О чем они могут рассказать? Общие требования, предъявляемые к оформлению визитных карточек. Можно ли использовать свою визитную карточку в качестве рекомендательного письма? Нужно ли вкладывать визитную карточку в рождественскую открытку, рекламный буклет или письмо?

Тема 6. Практика ведения переговоров. Деловое взаимодействие.

Деловые встречи, беседы, переговоры. Виды переговоров. Протокольные аспекты ведения переговоров. Формирование делегации. Определение места и времени встречи. Подготовка помещений для проведения переговоров. Рассадка за столом переговоров. Записи бесед. Тактика ведения переговоров. Как слушать собеседника? Как убедить партнера? Как противостоять непорядочности? Национальные стили ведения переговоров. Как организовать эффективные переговоры? Участие секретарей-референтов в подготовке и проведении деловых совещаний, бесед и переговоров.

Этикетные ситуации: как плохие манеры могут погубить вашу карьеру.

Тема 7. Организация приема. Виды приемов.

Организация проведения приемов. Виды приемов. Официальные и неофициальные приемы. Дневные приемы. Вечерние приемы. Приемы с рассадкой за столом и без нее.

Составление списка приглашенных и рассылка приглашений. Официальные и неофициальные приглашения. Приглашения, написанные от руки. Приложения к приглашениям. Обязательства, накладываемые приглашением. Официальное согласие и отказ от приглашения. Изменение вашего ответа с положительного на отрицательный ответ и наоборот.

Составление плана рассадки за столом. Беседа за столом. Официальные речи и тосты.

Манеры поведения за столом. Сервировка стола. Как накрыть стол? Как пользоваться приборами? Американская и европейская манеры поведения за столом. Что и как едят? Действия после окончания мероприятия.

Тема 8. Персональный имидж. Деловой стиль одежды.

Ваш внешний вид: как нужно выглядеть, чтобы вызывать у людей доверие. Составляющие персонального имиджа. Вы в глазах окружающих. Ваша одежда. Первое впечатление: магия цвета, сочетание линий и фактур. “Комплиментарный” цвет, что это такое? Стили - какие они? Ошибки в деловом стиле одежды. Одежда для мужчин. Одежда для женщин. Деловой костюм. Обувь и аксессуары. Одежда на приемах. Смокинг. Фрак. Вечернее платье. Ваш грим.

Тема 9. Культурологические особенности делового этикета.

Очень часто этикет требует соблюдения национальных особенностей, а для разных стран этикетные тонкости могут быть различными.

Магистрантам предлагается самостоятельно выбрать страну и охарактеризовать особенности делового этикета данной страны с точки зрения национальной культуры.

Материал готовится в форме презентации.

Перечень примерных контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы по дисциплине

1. Представление на приемах и светских мероприятиях.
2. Ситуации, в которых представление необязательно.
3. Использование титулов и обращение с ними.
4. Употребление официальных званий в разговоре.
5. Приветствие в странах с другим культурным укладом.
6. Чем этикет на Востоке отличается от западноевропейского этикета.

7. Поступки, которые следует избегать.
8. Неловкие ситуации и выход из них.
9. Поведение в ресторанах, клубах, гостиницах, театрах, храмах и других общественных местах, где можно официально оказаться вместе с приглашенной делегацией.
10. Неофициальные встречи с деловыми партнерами.
11. Подарки, цветы, сувениры.
12. Торжества по особым случаям.
13. Этикет - электронная почта
14. Умение дарить и принимать подарки.
15. Выражение поздравлений и соболезнований.
16. Основополагающие принципы поведения в повседневной жизни.
17. Умение правильно реагировать на грубость.
18. Приемлемость в одежде.
19. Вредные привычки.
20. Ответные отклики на сообщения разного характера

План-график выполнения самостоятельной работы

№ п/п	Модули дисциплины	Виды СРС	Часы СРС
1.	**Модуль 1. Тема 1.**	1.Составление банка лексики и основных понятий по теме.	4
		2.Подготовка сообщения по теме для участия в дискуссии-полилоге	4
2.	**Модуль 2. Тема 2.**	1.Чтение текста по теме	2
		2.Выполнение заданий по тексту	2
		3.Создание банка лексики	2
		4.Решение проблемных ситуаций	2
3.	**Модуль 3. Тема 3.**	1.Создание банка лексики	3
		2.Подготовка к лабораторной работе (обобщение норм делового общения по телефону)	3
		3.Подготовка к коммуникативному тренингу	2
4.	**Модуль 4. Тема 4.**	1.Создание банка лексики	2
		2.Подготовка к лабораторной работе	2
		3.Практика написания деловых писем	2
		4.Подготовка к лексическому тесту по теме	2
5.	**Модуль 5. Тема 5.**	1.Создание банка лексики	3
		2.Подготовка сообщения для участия в дискуссии-полилоге	3
		3.Подготовка к итоговому контролю - зачету	2
6.	**Модуль 6. Тема 6.**	1.Содание банка лексики.	3
		2.Подготовка к участию в дискуссии-полилоге	3
		3.Подготовка к коммуникативному тренингу	2
7.	**Модуль 7. Тема 7.**	1.Создание банка лексики.	3
		2.Подготовка к участию в дискуссии-полилоге	3
		3.Подготовка к итоговому контролю- зачету.	2
8.	**Модуль 8. Тема 8.**	1.Создание банка лексики	3
		2.Подготовка материала по теме	3
		3.Решение проблемных ситуаций	2
9.	**Модуль 9. Тема 9.**	1.Создание банка лексики.	2
		2.Отбор и подготовка материала для презентации	2
		3.Оформление презентации	2
		4.Подготовка к итоговому контролю – зачету	2
	Итого		**72**

В освоении дисциплины «Международный деловой протокол и этикет» инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумеваются две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:	*для лиц с нарушениями слуха:*	*для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:*
– в печатной форме увеличенным шрифтом, – в форме электронного документа, – в форме аудиофайла.	– в печатной форме, – в форме электронного документа.	– в печатной форме, – в форме электронного документа, – в форме аудиофайла.

7. Перечень информационных технологий и программного обеспечения

Перечень программного обеспечения программы

Наименование программного обеспечения	**Назначение и тип лицензии программного обеспечения**
Linux.	Интегрированный пакет прикладных программ. Лицензионная версия
Openoffice	Интегрированный пакет прикладных программ. Свободно распространяемый
ИПС «КонсультантПлюс» URL: http://www.consultant.ru/	Информационно-поисковая система, позволяющая работать с нормативно-правовыми актами, учебной и научной литературой. Лицензионная версия
Знаниум URL: search.znanium.com	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
Научная электронная библиотека www.e-library.ru	Российская научная электронная библиотека. Свободный доступ

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

В соответствии с содержанием курса используется учебная литература, электронные ресурсы, техническое оборудование (офисная техника, включая мультимедийные устройства, компьютеры с доступом, лингафонный кабинет, интерактивная доска) ДВФ ВАВТ.

Аудитория для занятий оборудована обучающими стендами, содержащими образец написания резюме, образец написания делового письма, а также грамматическими таблицами видо-временных форм английского глагола, степеней сравнения прилагательных и наречий, форм основных неправильных глаголов и другими.

Для проведения компьютерного тестирования (для лиц с ограниченными возможностями здоровья) несколько занятий могут быть организованы в стационарном компьютерном классе ДВФ ВАВТ.

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с применением следующего специального оборудования:

а) для лиц с нарушением слуха (акустический усилитель и колонки, мультимедийный проектор);

б) для лиц с нарушением зрения (мультимедийный проектор – использование презентаций с укрупненным текстом)

в) для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата (персональные мобильные компьютеры – нетбуки).

9. Библиографический список

Основная литература:

1. **Гришаева Е. Б. Деловой иностранный язык/ГришаеваЕ.Б., МашуковаИ.А. – Краснояр.: СФУ, 2015. – 192 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=549750
2. **Кибанов А. Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я.Кибанов, Д.К.Захаров, В.Г.Коновалова; Под ред.А.Я.Кибанова. – 2-е изд., перераб. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013 – 383 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405582
3. **Кузнецов, И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 348 с.: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=461190
4. **Кузнецов, И. Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. – 7-е изд. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2013. – 496 с. http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430551
5. **Сидоров П. И.Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. Проф. П.И. Сидорова – 2-е изд., перераб. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 384 с.: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196
6. *Деловой этикет: учебное пособие/ И.Н. Кузнецов.-М.:ИНФРА-М, 2018.- 348с.
7. Кафтан В.В. Деловая этика: учебник и практикум для академического бакалавриата/В.В. Кафтан, Л.И. Чернышова. – М.: Изд-во Юрайт, 2017. – 301с.
8. 2. Лавриненко В.Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для академического бакалавриата/ Л.В. Лавриненко , Л.И. Чернышова, В.В. Кафтан. – М.: Изд-во Юрайт, 2017.-118с.

Дополнительная литература:

1. *Карлова Е. Английский в рифмованных диалогах + CD аудиокурс. –Изд-во. Питер, 2013. – 240с.

2. *Киселева М.В. Погосян В.А. Заполнение деловых бумаг на иностранном языке. – СПб.: Питер, 2014 – 144с.

3.*Гарагуля С.И. Английский язык для делового общения=Learning Business Communication in English: учебное пособие/С.И. Гарагуля. – Ростов н/Д:Феникс, 2013.- 268с.

4.**Борисов В. К. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 176 с.: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=502708

5.**Иванова И. С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с.: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=566178

6.**Михайлова, К.Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 368 с. - http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514885

Электронные ресурсы:

1. *Курс “Английский на DVD. Деловой английский”.- Москва: ООО РМГ Мультимедиа, 2012.
2. *И.С.Богацкий, Н.М. Дюканова. Бизнес-курс английского языка.- Москва: Айрис-пресс, 2012.

*- имеется в библиотеке ДВФ ВАВТ

** - имеется в наличии в электронных библиотечных системах в виде электронного документа для освоения дисциплины инвалидами или лицами с ограниченными возможностями здоровья.

11. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины «Международный деловой протокол и этикет (на иностранном языке)» (дисциплина по выбору вариативной части)

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

1.
2.
3.

Изменения в рабочую программу учебной дисциплины внесены:

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины утверждены на заседании кафедры «Естественных и социально-гуманитарных наук»

Протокол № __ от ____20 года.

Зав. кафедрой _____ Ф.И.О.