




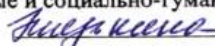
«Дальневосточный филиал Федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Всероссийская академия внешней торговли
Министерства экономического развития Российской Федерации»»

КАФЕДРА ЕСТЕСТВЕННЫЕ И СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ

«ОДОБРЕНО»
НМС «ДВФ ВАВТ
Минэкономразвития России»
Протокол № 8 от «15» 05 2025 г.
Председатель НМС
 Беляк С.А.



УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета
«ДВФ ВАВТ
Минэкономразвития России»
Протокол № 8 от «15» 05 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры
«Естественные и социально-гуманитарные науки»
Протокол № 9 от «29» 05 2025 г.
Заведующий кафедрой
«Естественные и социально-гуманитарные науки»
 Т.А. Князькина

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Международный деловой протокол и этикет (на английском языке)

Направление подготовки – 40.04.01 - Юриспруденция,
Профиль подготовки – «Предпринимательское, коммерческое право»
Квалификация (степень) – магистр
Обязательная дисциплина, формируемая участниками образовательных отношений
Форма подготовки (очная/ заочная)

г. Петропавловск-Камчатский
2025

Рабочая программа по дисциплине «Международный деловой протокол и этикет» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования РФ № 1451 от 25 ноября 2020 г. и Приказом Минобрнауки 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» и рабочим учебным планом.

Составители: Саратцева И.П., 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», канд. пед. наук.

Рецензент: Волков В.С., доцент кафедры «Иностранные языки» ФГБОУ ВО «Камчатский государственный технический университет», канд. филол. наук, доцент .

СОДЕРЖАНИЕ

1. Организационно-методический раздел	4
2. Распределение часов дисциплины по формам и видам работ	7
3. Структура и содержание практической части дисциплины	9
4. Методические указания по освоению дисциплины	12
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся	14
6. Перечень информационных технологий и программного обеспечения	19
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	19
8. Библиографический список. Профессиональные базы данных.	19
9. Фонд оценочных средств	21
9.1. Контрольные задания, выносимые на зачет	23
9.2. Тестовые задания	36
10. Критерии оценки знаний магистранта	39
11. Лист внесения изменений в рабочую программу	45

1.1.ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Рабочая программа дисциплины (далее РП) «Международный деловой протокол и этикет (на английском языке)» разработана для магистрантов, обучающихся по направлению 40.04.01 «Юриспруденция», профиль подготовки «Предпринимательское, коммерческое право», в соответствии с требованиями ФГОС ВПО по данному направлению.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зач. ед.- 108 часов.

Учебным планом для **очной** формы обучения предусмотрены 24 часа контактной работы с преподавателем (практические занятия), 66 час самостоятельной работы студентов, 18 часов контроля самостоятельной работы во втором семестре.

По **заочной форме** обучения предусмотрено 12 часов контактной работы с преподавателем (практические занятия), 92 часов самостоятельной работы студентов и 4 часа контроля самостоятельной работы, во втором семестре обучения.

Цели и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины «Международный деловой протокол и этикет (на английском 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 неременным 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.

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 английском языке и ознакомиться с национальными особенностями поведения зарубежных партнеров;
- выработать у магистрантов через коммуникативно-психологический тренинг навыки делового общения на английском 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.

В результате изучения данной дисциплины у магистрантов формируются следующие универсальные 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 применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>УК- 4.1. Устанавливает контакты и организует общение с использованием современных коммуникационных технологий в соответствии с потребностями совместной деятельности</p> <p>УК-4.3. Составляет деловую документацию и академические тексты на иностранном языке</p> <p>УК-4.4. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на русском языке</p> <p>УК-4.5. Выступает и ведет обсуждение по профессиональным и академическим вопросам на иностранном языке</p>	знать	<ul style="list-style-type: none"> - фонетические нормы изучаемого языка; - новые языковые единицы в соответствии с отобранными темами и сферами общения; - грамматические нормы изучаемого языка, включая сложные синтаксические конструкции, характерные для научной и профессиональной сферы.
		уметь	<ul style="list-style-type: none"> - оперировать языковыми единицами в соответствии с нормами изучаемого языка в коммуникативных целях; - использовать полученные лингвистические знания в процессе делового общения; - понимать иноязычную речь в различных ситуациях профессионального, повседневного и делового общения.
		владеть	<ul style="list-style-type: none"> - коммуникативными умениями в четырех основных видах речевой деятельности (чтении, говорении, письме, аудировании), позволяющими осуществлять деловое и профессиональное общение. - способностью с помощью лингвистических и экстралингвистических средств достичь взаимопонимания в межкультурных контактах; - навыками выражения своих мыслей и мнений в межличностном и деловом общении на иностранном языке;
УК-5. Способен	УК-5.1. Анализирует и учитывает		

			рынка труда, стратегии личностного развития
--	--	--	---

Перечень

Профессиональных компетенций, сформированных в процессе освоения дисциплины

Задача профессиональной деятельности (трудовые действия)	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУН)	Основание (профессиональные стандарты/ анализ опыта)	Уровень квалификации	ОТФ
проведение под руководством руководителя научных исследований по правовым проблемам; участие в научно-исследовательской, проектной деятельности по правовым проблемам	ПК-5 способностью квалифицированно проводить научные исследования в области права	ПК-5.1 Определяет методы решения задач в ходе научного исследования и проектной деятельности в области права ПК-5.2. Формулирует объект и предмет научных исследований и проектной деятельности в области права	Знать: цели и задачи, методику проведения научного исследования, этапы, процесс научного исследования Уметь: пользоваться методами научного исследования, организовывать проведение научных исследований и получать репрезентативные и достоверные знания, теоретически обоснованно выстраивать методологические стратегии исследования Владеть: базовыми исследовательскими методиками юридической науки для квалифицированного проведения научных исследований	Профессиональные компетенции определяются на основе анализа требований к профессиональным компетенциям, предъявляемых к выпускникам на рынке труда, обобщения отечественного и зарубежного опыта, проведения консультаций с ведущими работодателями, объединениями работодателей отрасли, в которой востребованы выпускники.		

В итоге освоения знаний, умений, приобретения компетенций в рамках изучаемой дисциплины, магистрант 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 английском 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, рекомендуемые для изучения магистрантам очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Формы текущего контроля успеваемости			
		Всего	практ	с/р	
1.	Введение в дисциплину. Значимость делового протокола и этикета в профессиональной деятельности. Тема 1. Создание общего корпоративного стиля. Имидж компании.	10	2	8	Тест входного контроля и его проверка 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.	10	2	8	Чтение текста, обсуждение его в мини группах, Решение проблемных ситуаций
3.	Тема 3. Подготовка визита. Общение по телефону.	10	2	8	Работа с аудиозаписью Коммуникативный тренинг в мини группах.
4.	Тема 4. Этикет деловой корреспонденции.	14	4	10	Работа с аудиозаписью Практика написания деловых писем Лексический тест
5.	Тема 5. Практика приема иностранных делегаций.	14	4	10	Обсуждение в малых группах и дискуссия-полилог по теме
6.	Тема 6. Практика ведения переговоров. Деловое взаимодействие.	14	2	12	Мини дискуссия по теме
7.	Тема 7. Организация приема. Виды приемов	12	2	10	Дискуссия-полилог по теме
8.	Тема 8. Персональный имидж. Деловой стиль одежды.	8	2	6	Дискуссия- полилог Решение проблемных ситуаций
9.	Тема 9. Культурологические особенности делового этикета.	16	4	12	Презентации по теме
Всего на дисциплину:		108	24	84	Зачет

Базовые модули дисциплины и виды учебной работы, рекомендуемые для изучения магистрантам заочной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Формы текущего контроля успеваемости			
		Всего	практ	с/р	
1.	Введение в дисциплину. Значимость делового протокола и этикета в профессиональной деятельности. Тема 1. Создание общего корпоративного стиля. Имидж компании.	11	1	10	Тест входного контроля Мозговая атака по формированию банка лексики и определению основных понятий, дискуссия-полилог по теме

2.	Тема 2. Протокол и этикет на рабочем месте. Речевой этикет. Субординация. Решение конфликтных ситуаций.	11,5	1	10	Обсуждение прочитанного в мини группах, решение проблемных ситуаций
3.	Тема 3. Подготовка визита. Общение по телефону.	11	1	10	Работа с аудиозаписью Коммуникативный тренинг в мини группах.
4.	Тема 4. Этикет деловой корреспонденции.	13,5	1	12	Работа с аудиозаписью Практика написания деловых писем Лексический тест
5.	Тема 5. Практика приема иностранных делегаций.	11,5	1	10	Обсуждение в малых группах и дискуссия-полилог по теме
6.	Тема 6. Практика ведения переговоров. Деловое взаимодействие.	12,5	2	10	Мини дискуссия по теме, коммуникативный тренинг
7.	Тема 7. Организация приема. Виды приемов	9,5	1	8	Дискуссия-полилог по теме
8.	Тема 8. Персональный имидж. Деловой стиль одежды.	9,5	1	10	Решение проблемных ситуаций
9.	Тема 9. Культурологические особенности делового этикета.	18	3	16	Презентации по теме
Всего на дисциплину:		108	12	96	Зачет

3. Структура и содержание практической части дисциплины.

Для студентов очной формы обучения контактная работа с преподавателем составляет **24 часа практических занятий** и 84 часа самостоятельной работы.

По окончании изучения дисциплины учебным планом предусмотрен итоговый контроль в форме **зачета** по очной и заочной формам обучения во втором семестре обучения.

Ниже приводятся темы и отведенные на изучение темы **аудиторные часы** практических занятий и часы **самостоятельной работы** магистранта по очной и заочной формам.

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

Тема 1. Создание общего корпоративного стиля. Имидж компании. (1/8 час)

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. (1/8 час)

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 (1/8 час)

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. (1/10час)

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 (1/10час)

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. (2/ 12 час)

Занятие 1. Negotiation practice. Business interaction.

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

Тема 7. Организация приема. Виды приемов (1/10час)

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. (1/6 час)

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. (4/12час)

Занятие 1,2. Multicultural features of business etiquette.

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

Для магистрантов заочной формы обучения контактная работа с преподавателем составляет 12 часов практических занятий

В связи с этим, изучение тем проходит в более плотном режиме, то есть на одном аудиторном практическом занятии рассматриваются две темы одного раздела.

Ниже приводятся темы, отведенные на изучение темы **аудиторные часы** практических занятий и часы **самостоятельной работы** магистранта.

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

Тема 1. Создание общего корпоративного стиля. Имидж компании. (2/10 час)

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. (2/10 час)

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. (2/10 час)

Занятие 1. Preparing for a visit. Telephone etiquette.

1. Работа с аудиозаписью.
2. Обобщение норм делового общения по телефону.
3. Практика делового общения по телефону.

Тема 4. Этикет деловой корреспонденции. (4/12час)

Занятие 1,2 Business correspondence etiquette.

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

Тема 5. Практика приема иностранных делегаций (4/10час)

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. (2/10 час)

Занятие 1. Negotiation practice. Business interaction.

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

Тема 7. Организация приема. Виды приемов (2/8час)

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. (2/10час)

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. (3/16час)

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 магистрант 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 магистранта.

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 интерактивные 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 магистрантов 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 английском 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 английском 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 шторм** – 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.

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

Задания 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.

Работа с аудиотекстом может являться одним 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. Магистранты 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. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

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

Общая трудоемкость самостоятельной работы составляет 84 час по очной форме обучения и 96 часа по заочной форме обучения.

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 магистранты 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 для магистрантов очной и заочной форм обучения

№ п/п	Модули дисциплины	Трудоемкость СРС (час) О/З обучение	Виды СРС	Часы СРС	
				Очная форма	Заочная форма
1.	Модуль 1. Тема 1.	8/10	1.Составление банка лексики и основных понятий по теме.	4	4
			2.Подготовка сообщения по теме для участия в дискуссии-полилоге	4	6

2.	Модуль 2. Тема 2.	8/10	1.Чтение текста по теме	2	2
			2.Выполнение заданий по тексту	2	3
			3.Создание банка лексики	2	2
			4.Решение проблемных ситуаций	2	3
3.	Модуль 3. Тема 3.	8/10	1.Создание банка лексики	2	3
			2.Подготовка к лабораторной работе (обобщение норм делового общения по телефону)	3	3
			3.Подготовка к коммуникативному тренингу	3	4
4.	Модуль 4. Тема 4.	10/12	1.Создание банка лексики	2	4
			2.Подготовка к лабораторной работе	2	1
			3.Практика написания деловых писем	4	5
			4.Подготовка к лексическому тесту по теме	2	2
5.	Модуль 5. Тема 5.	10/10	1.Создание банка лексики	3	3
			2.Подготовка сообщения для участия в дискуссии-полилоге	4	6
			3.Подготовка к итоговому контролю - зачету	3	1
6.	Модуль 6. Тема 6.	12/10	1.Содание банка лексики.	2	2
			2.Подготовка к участию в дискуссии-полилоге	6	4
			3.Подготовка к коммуникативному тренингу	4	4
7.	Модуль 7. Тема 7.	10/8	1.Создание банка лексики.	2	2
			2.Подготовка к участию в дискуссии-полилоге	4	4
			3.Подготовка к итоговому контролю-зачету.	4	2
8.	Модуль 8. Тема 8.	6/10	1.Создание банка лексики	2	2
			2.Подготовка материала по теме	2	4
			3.Решение проблемных ситуаций	2	4
9.	Модуль 9. Тема 9.	12/16	1.Создание банка лексики.	2	4
			2.Отбор и подготовка материала для презентации	2	4
			3.Оформление презентации	4	4
			4.Подготовка к итоговому контролю – зачету	4	4
	Итого	84/96		84	96

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:

<i>для лиц с нарушениями зрения:</i>	<i>для лиц с нарушениями слуха:</i>	<i>для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:</i>
<ul style="list-style-type: none"> – в печатной форме увеличенным шрифтом, – в форме электронного документа, – в форме аудиофайла. 	<ul style="list-style-type: none"> – в печатной форме, – в форме электронного документа. 	<ul style="list-style-type: none"> – в печатной форме, – в форме электронного документа, – в форме аудиофайла.

6.Перечень информационных технологий и программного обеспечения

В учебном процессе используются лицензионные версии программных продуктов, обеспечивающие повышение качества проведения занятий на основе использования современной компьютерной техники: операционная система Windows XP, 7,0, 8.1; пакет программ Microsoft Office 2013; антивирусное программное обеспечение eset ENDPOINT ANTIVIRUS. Электронно-библиотечная система (ЭБС) www.znaniyum.com. Презентации оформляются в программе PowerPoint.

В случае возникновения (возобновления) сложной эпидемиологической обстановкой в регионе, вызванной пандемией коронавируса COVID-19 или иными неблагоприятными условиями, учебный процесс проводится в дистанционной форме с применением ДОТ посредством платформы для проведения аудио и видеоконференций Zoom в режиме двусторонней видеоконференции, где обучающийся и преподаватель имеют возможность видеть и слышать друг друга, согласно следующей процедуре:

- профессорско-преподавательский состав осуществляет занятия с обучающимися, текущую и промежуточную аттестацию с применением ДОТ, включая обучение с использованием современных информационных и телекоммуникационных систем, методическое, технологическое и организационное обеспечение учебного процесса; оказывает обучающимся индивидуальные консультации с применением информационных и телекоммуникационных технологий посредством: электронной почты; онлайн консультации с использованием телекоммуникационных технологий (программа Zoom); консультации с использованием электронной информационно-образовательной среды (чат, вебинар), консультации в форумах учебных дисциплин электронной системы дистанционного обучения;

- каждый обучающийся имеет свободный доступ ко всем сервисам ЭИОС, который персонализирован (под единой учетной записью) и имеет единую точку входа;

- лицо, ответственное за техническое сопровождение учебного процесса, осуществляет подключение к вебинарной комнате преподавателя, для обеспечения участия обучающихся, в изучении учебных дисциплин.

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

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Для обеспечения подготовки обучающихся по направлению 38.04.01 «Экономика» в «Дальневосточном филиале Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Всероссийская академия внешней торговли Министерства экономического развития Российской Федерации»» создана необходимая информационная база, и обеспечен доступ обучающихся к различным сетевым источникам информации, включая Интернет, что способствует эффективному получению профессиональных навыков.

Освоение дисциплины осуществляется в учебных аудиториях №301 «Аудитория английского языка», № 303 «Аудитория английского языка», № 304 «Лингафонный кабинет » рассчитанных на 15-20 человек, оборудованной мультимедийным комплексом и экраном для демонстрации слайдовых презентаций и иных необходимых материалов. Для самостоятельной работы обучающихся могут быть использованы учебные аудитории № 415 («Научно-исследовательская лаборатория»), № 202 («Типография»), № 206 («Компьютерный класс»).

Аудитории библиотеки 207, 209 оборудованные 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 35 посадочных мест.

В соответствии с содержанием теоретической и практической части курса используется научная литература, электронные ресурсы, техническое оборудование (офисная техника, компьютеры) ДВФ ВАВТ и тех организаций и учреждений, где обучающиеся проходят исследования и производственную практику.

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с применением 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).

При необходимости используется Каб. № 107 – «Кабинет для лиц с ОВЗ».

6. Перечень информационных технологий и программного обеспечения

В учебном процессе используются лицензионные версии программных продуктов, обеспечивающие повышение качества проведения занятий на основе использования современной компьютерной техники: операционная система Windows XP, 7,0, 8.1; пакет программ Microsoft Office 2013; антивирусное программное обеспечение eset ENDPOINT

ANTIVIRUS. Электронно-библиотечная система (ЭБС) www.znanium.com. Презентации оформляются в программе PowerPoint.

В случае возникновения (возобновления) сложной эпидемиологической обстановкой в регионе, вызванной пандемией коронавируса COVID-19 или иными неблагоприятными условиями, учебный процесс проводится в дистанционной форме с применением ДОТ посредством платформы для проведения аудио и видеоконференций Zoom в режиме двусторонней видеоконференции, где обучающийся и преподаватель имеют возможность видеть и слышать друг друга, согласно следующей процедуре:

- профессорско-преподавательский состав осуществляет занятия с обучающимися, текущую и промежуточную аттестацию с применением ДОТ, включая обучение с использованием современных информационных и телекоммуникационных систем, методическое, технологическое и организационное обеспечение учебного процесса; оказывает обучающимся индивидуальные консультации с применением информационных и телекоммуникационных технологий посредством: электронной почты; онлайн консультации с использованием телекоммуникационных технологий (программа Zoom); консультации с использованием электронной информационно-образовательной среды (чат, вебинар), консультации в форумах учебных дисциплин электронной системы дистанционного обучения;

- каждый обучающийся имеет свободный доступ ко всем сервисам ЭИОС, который персонализирован (под единой учетной записью) и имеет единую точку входа;

- лицо, ответственное за техническое сопровождение учебного процесса, осуществляет подключение к вебинарной комнате преподавателя, для обеспечения участия обучающихся, в изучении учебных дисциплин.

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

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Для обеспечения подготовки обучающихся по направлению 38.04.01 «Экономика» в «Дальневосточном филиале Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Всероссийская академия внешней торговли Министерства экономического развития Российской Федерации»» создана необходимая информационная база, и обеспечен доступ обучающихся к различным сетевым источникам информации, включая Интернет, что способствует эффективному получению профессиональных навыков.

Освоение дисциплины осуществляется в учебных аудиториях №301 «Аудитория английского языка», № 303 «Аудитория английского языка», № 304 «Лингафонный

кабинет » рассчитанных на 15-20 человек, оборудованной мультимедийным комплексом и экраном для демонстрации слайдовых презентаций и иных необходимых материалов. Для самостоятельной работы обучающихся могут быть использованы учебные аудитории № 415 («Научно-исследовательская лаборатория»), № 202 («Типография»), № 206 («Компьютерный класс»).

Аудитории библиотеки 207, 209 оборудованные 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 35 посадочных мест.

В соответствии с содержанием теоретической и практической части курса используется научная литература, электронные ресурсы, техническое оборудование (офисная техника, компьютеры) ДВФ ВАВТ и тех организаций и учреждений, где обучающиеся проходят исследования и производственную практику.

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с применением 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).

При необходимости используется Каб. № 107 – «Кабинет для лиц с ОВЗ».

7. Библиографический список

Основная литература:

1. *Гарагуля С.И. Английский язык для делового общения=Learning Business Communication in English: учебное пособие/С.И. Гарагуля. – Ростов н/Д:Феникс, 2013.- 268с.
2. **Гришаева Е. Б. Деловой иностранный язык/Гришаева Е.Б., Машукова И.А. – Краснояр.: СФУ, 2015. – 192 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=549750>
3. **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>
4. **Кузнецов, И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 348 с.: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=461190>
5. **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>
6. **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>

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 английском языке. – СПб.: Питер, 2014 – 144с.

- 3.**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>
- 4.**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>
- 5.**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>

Профессиональные базы данных и информационные поисковые системы

1. <http://pravo.gov.ru/> - **Официальный интернет-портал правовой информации:**
 - <http://publication.pravo.gov.ru/> - официальное опубликование НПА;
 - <http://pravo.gov.ru/ips/> - Свод законов Российской империи;
 - <http://pravo.gov.ru/articles/> - статьи.
2. <http://www.kremlin.ru/> - **официальный сайт Президента Российской Федерации:**
 - <http://www.kremlin.ru/acts/news> - документы;
 - <http://www.kremlin.ru/structure/state-council> - Государственный совет;
 - <http://www.kremlin.ru/structure/security-council> - Совет безопасности;
 - <http://www.kremlin.ru/structure/commissions> - комиссии и советы при Президенте Российской Федерации.
3. <http://duma.gov.ru/> - **официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации:**
 - <http://duma.gov.ru/duma/about/> - структура, регламент, история;
 - <http://duma.gov.ru/legislative/lawmaking/> - законодательная деятельность;
 - <http://duma.gov.ru/representative/interpellations/> - представительная деятельность;
 - <http://duma.gov.ru/international/about/> - международная деятельность.
4. <http://council.gov.ru/> - **официальный сайт Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации:**
 - <http://council.gov.ru/structure/council/> - структура, регламент, история;
 - <http://council.gov.ru/activity/legislation/> - законодательная деятельность;
 - <http://council.gov.ru/activity/analytics/> - издания и аналитические материалы;
 - <http://council.gov.ru/activity/crosswork/> - межпарламентская деятельность.
5. <http://government.ru/> - **Интернет-портал Правительства Российской Федерации:**
 - <http://government.ru/rugovclassifier/> - деятельность;
 - <http://government.ru/rugovclassifier/section/2641/> - национальные проекты;
 - <http://government.ru/rugovclassifier/> - отчеты;
 - <http://government.ru/ministries/> - министерства и ведомства;
 - <http://government.ru/docs/> - документы
6. <http://www.ksrf.ru/> - **официальный сайт Конституционного Суда Российской Федерации:**
 - <http://www.ksrf.ru/ru/Info/Pages/default.aspx> - состав, полномочия, порядок деятельности;

- <http://www.ksrf.ru/ru/Decision/Pages/default.aspx> - решения;
 - <http://www.ksrf.ru/ru/Petition/Pages/StatisticDef.aspx> - статистика по обращениям;
 - <http://www.ksrf.ru/ru/Sessions/Pages/default.aspx> - заседания (позиции сторон)
7. <https://www.vsrfr.ru/> - Официальный сайт Верховного Суда Российской Федерации:
- <https://vsrf.ru/documents/practice/?year=2021> – обзоры судебной практики;
 - https://vsrf.ru/documents/own/?category=resolutions_plenum_supreme_court_russian&year=2021 – постановления Пленума ВС РФ;
 - <https://vsrf.ru/documents/statistics/?year=2021> – судебная статистика;
 - https://vsrf.ru/documents/international_practice/?year=2021 – международная практика
8. <https://sudact.ru/> - Судебные и нормативные акты
9. <http://pravo.minjust.ru/> - Нормативные правовые акты в Российской Федерации (Министерство юстиции Российской Федерации):
- <http://pravo-search.minjust.ru:8080/bigs/portal.html> - федеральное законодательство и судебная практика.
10. <https://www.dissercat.com/> - Научная электронная библиотека диссертаций и авторефератов



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

КАФЕДРА ЕСТЕСТВЕННЫЕ И СОЦИАЛЬНО-ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**по дисциплине «Международный деловой протокол и этикет (на
английском языке)»**

Направление подготовки – 40.04.01 - Юриспруденция

Профиль подготовки «Предпринимательское, коммерческое право»

Квалификация - магистр

Форма подготовки (очная/ заочная)

**г. Петропавловск-Камчатский
2025**

9.ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
1	УК-4 – способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах) для академического и профессионального взаимодействия.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Мозговая атака: устная проверка банка лексики по изучаемым темам. 2. Проверка выполнения заданий по изучаемым темам. 3. Обсуждение в малых группах и дискуссия – полилог по теме. 4. Лексический тест по теме «Деловая корреспонденция» 5. Тест входного контроля.

Для магистрантов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

№ п/п	Категории магистров	Виды оценочных средств	Форма контроля и оценки результатов обучения
1	С нарушением слуха	Научные статьи, письменные самостоятельные работы, вопросы к экзамену, реферат	Преимущественно письменная проверка
2	С нарушением зрения	Собеседование по вопросам к зачету, экзамену; выступление с докладом	Преимущественно устная проверка(индивидуально)
3	С нарушением опорно-двигательного аппарата	Научные статьи, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, экзамену.	Организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, письменная проверка

План – график проведения контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине «Международный деловой протокол и этикет»

Срок (сем.)	Название оценочного мероприятия	Вид оценочного средства	Объект контроля
2	<i>Входной контроль</i>	<i>Лексико-грамматический тест</i>	<i>Уровень знаний</i>

2	Текущий контроль	1. Проверка созданного банка лексики по изучаемым темам 2. Ответы на вопросы по изучаемым темам.. 4. Лексический тест по теме «Деловая корреспонденция» 5. Участие в дискуссиях-полилогах по изученной теме 6. Решение проблемных ситуаций по изучаемым темам. 7. Написание деловых писем. 8. Подготовка презентации об особенностях этикета в различных культурах.	<i>Качество освоения материала, навыки его практического использования</i> <i>Соблюдение языковых и этикетных норм</i> <i>Освоение компетенций</i>
2	Выходной контроль	Зачет	<i>Правильность выполнения заданий</i>

9.1. Контрольные задания, выносимые на зачет

Зачет по данной дисциплине означает, что магистрант должен продемонстрировать **знание** материала по изученным темам, включая лексический материал, **умение** применять полученные знания на практике при решении конкретных ситуаций, и **владение навыками** написания деловых писем и общения в деловых ситуациях.

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.

Деловые ситуации для решения (предъявляются на английском и русском языке)
Выберите верное решение и обоснуйте его

Тема 1

1. Вы подошли к группе из пяти человек, в которой есть знакомые и незнакомые Вам лица. Вы:

- а) - поздороваетесь с каждым за руку;
- б) - пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;
- в) - поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;
- г) - кивнете всем. **(г)**

2. Один человек подходит к другому. Кто приветствует другого человека первым?

- а) – тот, кто подходит;
- б) – тот, кто стоит. **(а)**

3. Кто первым из женщин здоровается со знакомой?

- а) – идущая с мужчиной;
- б) – идущая одна;
- в) – идущая с коллегой. **(а)**

4. Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых мужчин?

- а) – обязательно; **(а)**
- б) - необязательно.

5. Только что прибывшие на встречу, прием лица столкнулись с покидающими его лицами. Нужно ли представляться друг другу?

- а) – обязательно;
- б) – необязательно;
- в) – в зависимости от ситуации. **(в)**

Тема 2.

1. Вас пригласили в кабинет руководителя, вы с ним еще не знакомы. Кто должен начинать беседу первым:

- а) хозяин кабинета;
- б) посетитель. **(а)**

2. Если руководитель в своем кабинете подписывает бумаги и при этом говорит посетителю (сотруднику, пришедшему из вне человеку): «Слушаю Вас», какие ваши действия:

- а) подождать, пока руководитель закончит подписывать бумаги;

б) начать говорить сразу после предложения. **(б)**

3. Вы решили поменять место работы. На что стоит обратить внимание, отправляясь на собеседование?

а) Здороваясь, я первым протяну руку руководителю фирмы;

б) Я подожду, пока мне предложат сесть, и только после этого сяду;

в) Я постараюсь чаще смотреть в глаза представителю фирмы;

г) О своем окладе я заранее думать не буду. **(в,г)**

4. В течение дня вы общаетесь с коллегами в офисе. За чем нужно следить?

а) Нужно следить, чтобы аромат туалетной воды или духов не был слишком сильным;

б) Не нужно брать телефонную трубку телефона коллеги, когда его нет на месте;

в) Можно устраивать перестановку мебели, спросив разрешение только у руководства. **(а)**

5. Мужчина и женщина,- сотрудники одной фирмы, занимающие одинаковое положение поднимаются по лестнице. Кто идет первым?

а) Мужчина, за ним на одну ступеньку ниже женщина; **(а)**

б) Женщина, за ней на одну ступеньку ниже мужчина.

6. Вы, договариваясь о встрече с представителями другой компании, предлагаете партнеру встретиться в удобное для вас время. Реакция партнера будет:

а) согласно вашим ожиданиям он придет на встречу в указанное вами время;

б) придет на встречу, если время его устроит;

в) не придет, т.к. не увидит, проявленного к нему уважения. **(а)**

7. Вы руководитель небольшой компании, в которой преимущественно работают женщины разного возраста. Нужно ли говорить подчиненным-женщинам комплименты?

а) обязательно;

б) как можно чаще;

в) время от времени;

г) нет. **(в)**

8. Вы заходите в кабинет руководителя и собираетесь его поприветствовать. Какое на ваш взгляд, уместное обращение?

а) «Здравствуйте»;

б) « Добрый день»;

в) « Иван Петрович, здравствуйте»;

г) « Иван, добрый день» **(а,б)**

9. Вы пришли на прием к руководству в организацию, с которой сотрудничаете. В кабинете секретаря вам предлагают подождать минут 20. Какие действия вы ожидаете от секретаря:

- а) Она сама предложит вам напитки;
- б) Предложит напитки после вашей просьбы;
- в) Будет делать свою работу и не обращать на вас никакого внимания. **(а)**

Тема 3.

1. Вы сидите за столом на рабочем месте, у вас звонит телефон, вы снимаете трубку и говорите:

- а) «Слушаю, Вас»;
- б) «Да»;
- в) «Здравствуйте или добрый день»;
- г) «У телефона, Смирнов»;
- д) «Добрый день, компания «Матисс», чем могу вам помочь?» **(д)**

2. Если ваш телефонный абонент не представился, и вы не догадываетесь, с кем говорите, то, вы, скажите:

- а) «Кто это?»;
- б) «С кем я говорю?»;
- в) «Не могли ли, вы, назвать ваше имя»;
- г) «Представьтесь, пожалуйста». **(в)**

3. Вы звоните не очень знакомому коллеге или клиенту. О чем уместно поинтересоваться в самом начале разговора?

- а) О погоде;
- б) Спросить как дела на работе?
- в) О времени и возможности говорить в настоящий момент;
- г) О проблемах в отрасли, у партнерах и конкурентах. **(в)**

4. Похоже, вы, ошиблись номером, абонент не представился. Какие ваши действия:

- а) Спросить: «Какой это номер?»
- б) Спросить: «Это компания «Матисс»?»
- в) Я правильно набрал: «Ваш номер 499 7738212?» **(б,в)**

5. Вы уже долго говорите по телефону с собеседником. Кто первым заканчивает телефонный разговор?

- а) Женщина в разговоре с мужчиной;
- б) Старший в разговоре с младшим;

в) Руководитель в разговоре с подчиненным;

г) При равных условиях,- тот, кто звонил. (г)

6. Когда вы разговариваете по телефону, каких выражений следует избегать?

а) «Я не знаю»;

б) «Мы не можем этого сделать»;

в) « Вы должны»;

г) «Подождите, секундочку, я вернусь»;

д) «Нет». (г)

Тема 5.

1. Вы - ответственный работник российской компании, едите встречать гостей в аэропорт. Приезжает делегация из Венесуэлы в составе трех человек. Среди них руководитель фирмы контрагента, переводчик, и директор по развитию. Скольких сотрудников вы возьмете с собой на встречу?

а) поеду один;

б) поедет директор российской компании и я;

в) пошлю водителя, все сотрудники заняты;

г) свой вариант. (б,г)

2. Вы едете встречать иностранного гостя на своей машине. Какое место в автомобиле, вы предложите гостю?

а) рядом с вами на переднем сиденье;

б) на заднем сиденье, справа;

в) на заднем сиденье, слева. (б)

3. Вы встречаете гостей из Европы. Среди гостей есть женщины. Какие цветы вы предпочитаете преподнести им в знак знакомства?

а) хризантемы;

б) розы;

в) лилии;

г) никакие, чтобы не ошибиться. (г)

4. Вы подготовили культурную программу и ведете гостей в театр, а затем в ресторан. Ожидаете ли вы, что с точки зрения протокола, приехавшая делегация должна организовать для вас ответный прием?

а) да;

б) нет;

в) зависит от состояния отношений и временной возможности. (в)

5. Вы заготовили подарки для представителей китайской компании. Выбор довольно широкий. Каких подарков следует остерегаться:

- а) сувениров с логотипом вашей компании;
- б) часов;
- в) алкоголя. **(б,в)**

6. К вам приехала французская делегация, молодые и веселые люди. С точки зрения протокола, когда можно обращаться к французам по именам?

- а) после того, когда всех представили друг другу;
- б) когда французская сторона предложит это сделать;
- в) когда угодно. Французы не обращают на протокол внимание. **(б)**

Тема 6.

1. К вам приехали партнеры из США. Какой порядок переговоров является оптимальным?

- а) каждый из присутствующих вступает в разговор по необходимости;
- б) говорит только первое лицо, остальные берут слово после его приглашения;
- в) до начала переговоров необходимо распределить, кто, когда и о чем будет говорить. **(в)**

2. Для того, чтобы оформить стол, где будут проходить переговоры, вы:

- а) все пирамидки с именами и фамилиями членов делегаций поставите сами;
- б) поставите пирамидки с именами и фамилиями только перед главами делегаций;
- в) поступлю согласно предложению гостей. **(а)**

3. На переговорах наметился перерыв, и вы хотите предложить гостям чай и кофе. В каком порядке разносят их?

- а) сначала руководителям делегаций;
- б) сначала гостям;
- в) сначала руководителям, потом гостям и лишь потом,- своим. **(б)**

4. Во время переговоров зазвонил у одного из членов делегации мобильный телефон, должен ли он был:

- а) снять трубку и говорить;
- б) извиниться за то, что телефон зазвонил и выключить его;
- в) извиниться за звонок и выйти из помещения для разговора. **(б)**

5. На какие темы уместнее всего говорить до начала переговоров?

- а) политические события;
- б) погода и спорт;

в) литература и искусство;

г) вопросы религии и обсуждение правительства страны пребывания. **(б,в)**

6. К вам приехали немцы. Следует ли обращаться к партнерам, упоминая их титул?

а) обязательно;

б) не обязательно. **(б)**

7. К вам приехали представители незнакомой французской компании. Предстоят официальные переговоры. Обязательно ли к приветствиям типа «бонжур» или прощаниям типа «о ревуар» добавлять «месье» или «мадам»?

а) обязательно;

б) не обязательно. **(б)**

8. Через час начинаются переговоры с английскими партнерами. Как принято начинать переговоры:

а) сразу с постановки интересующих стороны вопросов;

б) с предварительного обмена общими соображениями;

в) с разговоров о погоде, спорте и других посторонних вещах. **(в)**

9. Нарушите ли вы деловой этикет, пригласив итальянца в ресторан на обед?

а) да;

б) нет. **(а)**

Тема 7.

1. Вы сидите с клиентом за столом в ресторане, и ваша салфетка падает на пол. Какие ваши действия?

а) попрошу официанта принести новую салфетку;

б) незаметно затолкну салфетку под стол;

в) быстро подниму, и буду продолжать пользоваться ею;

г) буду вытирать пальцы о скатерть. **(а)**

2. Во время обеда вам попал между зубами кусочек мяса. Что вы будите делать?

а) прополощу рот, налив воду в стакан для воды;

б) если есть на столе зубочистки, то воспользуюсь ими, прикрыв рот руками;

в) попрошу официанта принести зубочистки и воспользуюсь ими в туалете. **(в)**

3. Вас пригласил гость- партнер на ужин в ресторан, кто должен оплачивать его?

а) тот, кто пригласил;

б) принимающая сторона. **(а)**

4. Вам прислали приглашение на прием за 10 дней до даты мероприятия. Вы на приглашение должны ответить:

- а) сразу, по получении приглашения;
- б) в течение пяти дней:
- в) отвечать не обязательно.

(б)

5. Вас пригласили на обед французские партнеры. Правильно ли делает, приглашенный гость?

- а) восторженно хвалит, поданное блюдо;
- б) оставляет на тарелке небольшую порцию поданного блюда;
- в) активно подсаливает блюдо.

(а)

6. Вы хотите принести на обед с деловым партнером в ресторан подарки для него. Что, на ваш взгляд нужно подарить?

- а) ничего, вас пригласили на обед;
- б) конфеты и вино;
- в) цветы для дамы, если она, там будет;
- г) художественный альбом.

(г)

7. При рассадке за столом, какое место считается самым почетным:

- а) справа от хозяина;
- б) справа от хозяйки.

(а)

8. Какой из приведенных примеров правильный?

- а) киви очищают до того, как подать на стол;
- б) если спагетти слишком длинные можно разрезать их ложкой;
- в) если омара подают классическим способом, то кладут красные салфетки;
- г) белые колбаски надо нарезать ломтиками.

(г)

9. Если слева от основной тарелки стоит маленькая тарелочка и на ней лежит маленький нож, то он предназначен:

- а) для масла;
- б) для фруктов;
- г) для икры.

(а)

10. Вам положили кусочек торта. Вы воспользуетесь, чтобы его съесть:

- а) чайной ложкой;
- б) маленькой вилочкой.

(б)

Тема 8.

1. Вы пришли в магазин, чтобы выбрать наряд для работы. Чтобы вы выбрали, если учесть, что работаете вы в жаркой стране, например в Бразилии:

- а) темный костюм с белой рубашкой и красным галстуком;

- б) светлый костюм с рубашкой с коротким рукавом и без галстука;
- в) брюки с рубашкой с коротким рукавом и галстуком;
- г) шорты и футболка
- д) другое. **(в)**

2. В женском наряде украшений должно быть:

- а) много;
- б) как можно меньше;
- в) от них следует отказаться вообще. **(б)**

3. Какое самое лучшее сочетание цветов в деловой одежде:

- а) серый с розовым;
- б) серый с синим;
- в) коричневый с бежевым. **(б)**

4. Вы отправляетесь на деловое свидание. Что с чем должно сочетаться?

- а) туфли и сумка;
- б) ремень на юбке и туфли;
- в) цвет ремня с цветом юбки. **(б)**

5. Стиль делового костюма зависит:

- а) от профиля работы;
- б) от личных пристрастий;
- в) от кодекса корпоративного поведения;
- г) от пожеланий руководства. **(в)**

6. Какую обувь лучше одевать деловой женщине:

- а) без каблука;
- б) на среднем каблуке;
- в) на высоком каблуке. **(б)**

7. Обязательно ли летом деловой женщине одевать чулки?

- а) обязательно летом и зимой;
- б) только зимой;
- в) по ситуации. **(а)**

8. Какова длина юбки деловой женщины?

- а) до колена;
- б) до середины колена;
- в) по щиколотку. **(б)**

9. Длина мужского галстука:

- а) выше пряжки ремня;
- б) касается пряжки ремня;
- в) не имеет значения. **(б)**

10. Двубортный костюм должен быть застегнут, когда идете, на:

- а) все пуговицы;
- б) на две пуговицы

в) не имеет значения.

(б)

Тема 9.

1. Вы приехали в командировку в Бразилию и собираетесь на деловую встречу. При представлении вы должны пожать своему партнеру руку:

а) – сильно;

б) – чуть-чуть встряхнуть ее:

б) – сильно двумя руками.

(а)

2. Англичанин приехал в США на деловую встречу и должен при представлении пожать руку своему американскому партнеру. Он это сделает согласно:

а) – американским традициям;

б) – согласно английским традициям.

(а)

3. Вы приехали в Великобританию и собираетесь на встречу. Ваш имидж укрепитя за время встречи, если вы будете действовать по принципу:

а) будьте мягки, говоря о проблеме, но тверды с людьми;

б) будьте тверды, говоря о проблеме, но мягки с людьми.

(б)

4. Вас пригласил в гости в свой дом турецкий партнер. Вы хотите проявить уважение к нему, и похвалите:

а) обстановку дома;

б) хозяйку дома;

в) гостеприимство дома;

г) другое.

(в)

5. Вас пригласил в свой дом американский партнер. По сравнению с турецким партнером, изменится ли объект вашего восхищения?

а) да;

б) нет.

(а)

6. Какие, из нижеследующих утверждений о европейских странах справедливы?

а) В Польше здороваются рукопожатием, но не через порог; **(да)**

б) Швейцарцы радуются, когда пытаешься симитировать швейцарский немецкий; **(нет)**

в) Испанцы известны тем, что не придают большого значения пунктуальности и потому на деловую встречу могут опаздывать. **(да)**

7. Представляясь японским партнерам, вы протягиваете свою визитную карточку:

а) левой рукой;

б) правой рукой;

в) двумя руками.

(в)

Практика написания деловых писем

Англия, Лондон, Grey and Co

9 сентября

Уважаемые господа!

В дополнение к нашему письму от 6 августа, 2002 г. мы пишем вам, чтобы выразить нашу глубокую озабоченность по поводу задержки в поставке груза по вышеупомянутому заказу.

Мы хотим напомнить вам, что когда мы отправляли вам наш заказ, мы указали, что очень важна своевременная поставка.

Мы пользуемся данной возможностью проинформировать вас, что в последнее время мы получаем многочисленные жалобы от наших заказчиков, которые находят дефекты в упаковке ваших товаров.

Мы уверены, что вы хорошо знаете о наших предыдущих претензиях. Поэтому мы ожидаем, что вы сделаете все возможное, чтобы ускорить доставку вышеупомянутого груза и дадите указания отделу упаковки уделять больше внимания внутренней упаковке товара.

С уважением

Уважаемые господа!

Касательно нашего заказа №196/А от 16 октября на партию картона.

Товар был получен с задержкой в 11 дней, чему не было дано объяснений. Более того, осмотр упаковок, выбранных наугад, показал, что большая часть партии повреждена морской водой.

Ввиду этого, мы требуем предоставления нам 20% скидки со стоимости партии. Мы считаем, что это было бы достаточной компенсацией.

Если вы не примете наше предложение, претензия будет передана в Арбитраж.

С уважением,

директор

Уважаемые господа!

Мы подтверждаем получение вашего письма от 1 декабря относительно поздней поставки вашего заказа №20\08.

Этот груз был задержан из-за простоя судна в порту загрузки, однако, мы заверяем вас, что мы делаем все возможное, чтобы доставить товар вам и ожидаем, что поставка будет произведена к 20 декабря.

Мы просим извинения за задержку и причиненные вам неудобства.

С уважением

Уважаемые господа!

Мы подтверждаем получение вашего письма от 8 октября, в котором вы жалуетесь на позднюю поставку машин по контракту № 20\03. Мы тщательно рассмотрели Вашу жалобу и должны сообщить, что не можем считать себя ответственными за задержку в поставке этих машин. Мы должны отклонить вашу претензию, т.к. эта досадная задержка произошла по вине забастовщиков в порту погрузки, вследствие чего имел место простой судна и мы понесли расходы по хранению груза.

Мы надеемся, что Вас удовлетворит данное объяснение и Вы отзовете Вашу претензию.

С уважением

Уважаемые господа!

Мы с сожалением сообщаем вам, что товар, отправленный вами в исполнение нашего контракта № 413 не соответствует образцу, на основании которого был заключен контракт. Мы открыли наугад ряд ящиков, которые снаружи не имели признаков повреждения и обнаружили, что содержимое было сильно повреждено.

Мы договорились, чтобы страховой инспектор оценил степень ущерба и мы пришлем вам акт осмотра с нашей претензией, как только он будет составлен.

С уважением

Уважаемые господа!

Касательно нашего заказа 18\68 на химическое оборудование, которое, как вы сообщаете будет поставлено к 8 декабря.

Если этот заказ прибудет к 16 декабря, мы будем вынуждены отменить договор, так как мы не можем дольше ждать поставки.

Мы уверены, что вы понимаете наше положение и сделаете все возможное, чтобы ускорить поставки указанной партии.

С уважением

Write a business letter on the situation:

You are Richard Robertson of Vasta Systems of London. Write to the US computer Co., Seattle, 25 Emerson Road, WA, USA, telling them where you have obtained their name and what you want to know about them. Indicate that there is a good market for their products, ask them to send you their catalogue. Round off your letter with an encouraging sentence.

Write a business letter on the situation:

Write a letter thanking an important customer for a large order. You are pleased at the confidence in you which this order suggests, so promise careful attention.

Your company: Kamchatka Fishing, 24 Lenin Str, 683001, Petropavlovsk-Kamchatskiy, Russia

Your addressee: Marian Clode plc, Korea, Seoul, 356 West Area, 300876.

Write a business letter on the situation:

The company you are working for as a sales manager received the first order. Send your customer a suitable letter of thanks for the first opportunity to supply them with your products. Express your hope that the handling of this order will lead to further cooperation. Promise your careful attention to the order.

Your company: Far East Export, 40 Prospect Rybakov, Petropavlovsk-Kamchatskiy, 683024, Russia.

Your customer: Coldren Seafood ltd, C 245 North Lane, office 306, China, Baidaihe, 456007.

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, Malmö, 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.

9.2. Тестовые задания

Тест входного контроля

Хорошо ли вы знаете этикет?

1. Если ваш собеседник чихнул несколько раз подряд, вам следует:
а) промолчать; б) сказать «будь здоров» в конце; в) говорить «будь здоров» после каждого чиха. **(а)**
2. Уходя из ресторана, мужчине следует:
а) одеть даму, затем одеться самому; б) одеться самому, затем одеть даму; в) позволить гардеробщику одеть даму. **(б)**
3. Согласно этикету, вы должны обращаться на «вы» с:
а) 12 лет; б) 16 лет; в) 18 лет. **(а)**
4. После окончания еды, нож и вилка кладутся на тарелку:
а) параллельно; б) крест-накрест; в) так, чтобы их концы пересекались. **(а)**
5. Следует ли постучаться, входя в рабочее время в кабинет?
а) нет; б) только в кабинет начальника; в) да. **(а)**
6. При знакомстве первым подает руку:
а) тот, кто представляет; б) тот, кому представили; в) тот, кого представили. **(б)**
7. Произнесен тост. До того, как опустошить бокал, следует:
а) чокнуться с сидящими рядом; б) чокнуться со всеми присутствующими за столом; в) поднять бокал и обвести глазами всех присутствующих. **(в)**
8. Общее количество украшений не должно превышать:

а) 3; б) 5; в) 13 предметов. **(в, причем в это число также входят ювелирные пуговицы)**

9. Выходя из лифта, первым выходит:

а) тот, кто ближе к двери; б) мужчина; в) женщина. **(а), хотя недавно считалось, что выходить первой должна женщина.**

Лексический тест по деловой корреспонденции (тема 4)

Переведите речевые формулы, принятые в деловой переписке.

Variant 1

1. in compliance with, in accordance with, according to , in conformity with – в соответствии с; согласно
2. to acknowledge receipt of – подтверждать получение (письма)
3. to enclose with, to attach to – прилагать к (письму)
4. a letter of (6th February) – письмо от ... (6 февраля)
5. in reply to – в ответ на (письмо)
6. to be grateful (thankful, appreciative) to smb for smth – быть признательным, благодарным
7. to appreciate smth, to appreciate it if... - ценить, быть признательным
8. to express to smb one's gratitude for smth (thanks) – выражать благодарность за что-либо
9. referring to your letter – касательно (в отношении) вашего письма
10. in addition to your letter – в дополнение к вашему письму
11. with all best wishes / with best regards – с наилучшими пожеланиями
12. at your earliest convenience – как *или* когда вам будет удобно
13. to look forward to ... (gerund or noun) – с нетерпением ждать чего-либо
14. to attend smth , to attend (consider) smb's request – уделять чему-либо внимание; рассматривать чью-либо просьбу
15. on behalf of ... - от чьего-либо имени
16. Under separate cover – в отдельном конверте
17. To be obliged to smb for smth – быть обязанным кому-либо за что-либо
18. by /through the courtesy/of smb – благодаря любезности
19. to thank smb in advance – быть заранее благодарным
20. in due course / time - вовремя
21. at smb's request / at the request of – по чьей-либо просьбе
22. to do smb a favour – оказать кому-либо услугу
23. to approach smb with a request – обратиться к кому-либо с просьбой
24. to consider smb's request – рассматривать чью-либо просьбу
25. to comply with smb's request/ to meet smb's request – удовлетворять чью-либо просьбу
26. I can't comply with your request due to... - Я не могу выполнить вашу просьбу, вследствие ...

Variant 2

1. I regret / I feel sorry that ... (I'm not in a position/ not able to comply with your request as...) – Сожалею/Жаль (Я не могу выполнить вашу просьбу, т.к. ...)
2. To call / draw smb's attention – обращать/привлекать чье-либо внимание

3. I highly appreciate your attention / consideration to... – Я весьма признателен за ваше внимание к...
4. We very much regret to say/to inform you/ to announce /that – С сожалением сообщаем, что...
5. We apologize (to you) for the inconvenience (trouble) caused by... - Приносим (вам) извинения за неудобства, причиненные ...
6. Please accept my (sincere) apologies for ... - Пожалуйста, примите мои (искренние) извинения за ...
7. I'm very sorry to decline ... - К сожалению, я вынужден отклонить...
8. Please forgive me for... - Пожалуйста, простите меня за...
9. To my great regret... - К моему глубочайшему сожалению...
10. To lend, to show, to give smb's attention to smth – уделять чему-либо внимание
11. . As for me... , - Что касается меня...
12. As for your request, as far as your request is concerned - Что касается (в отношении) вашей просьбы
- 13.. to provide (furnish, supply) smb. with information (on, about, concerning, regarding) – предоставлять кому-либо информацию о (касательно)
14. I'd like to inform you. I have the pleasure in (of) informing you. – Я бы хотел сообщить вам. Мне очень приятно сообщить вам.
15. to let smb know about smth. – сообщить кому-либо о чем-либо
16. to be of interest, to be of help, to be of assistance – представлять интерес, быть полезным
17. further information – дополнительная информация
18. I would be grateful if you could help me (advise me)...– Я был бы очень благодарен, если бы вы могли помочь (сообщить) мне...
19. It gives me great pleasure that I can offer (render) you this help – Мне доставляет большое удовольствие оказать вам данную услугу.
20. to render smb help, assistance– оказывать помощь
21. I very much regret I am unable to help you in any way. – Я очень сожалею, что никак не могу помочь вам.
22. proved to be – оказаться
23. to do smth in return – оказать какую-либо ответную услугу
24. at the invitation of ... – по чьему-либо приглашению
25. hospitality; hospitable – гостеприимство; гостеприимный
26. to pay a visit, a visit to... - нанести визит, посетить
27. to arrange, to make arrangements – организовывать, делать приготовления
28. to congratulate smb on (the occasion of...) – поздравлять кого-либо с...(по случаю)
29. to take the opportunity to - использовать возможность
30. to sympathize with smb – сочувствовать кому-либо

10. Критерии оценки знаний магистранта

При оценке знаний по дисциплине могут быть выделены следующие *качества знаний*: полнота, глубина, систематичность, системность, оперативность, гибкость, конкретность, обобщенность, действенность, свернутость, развернутость, осознанность, прочность.

При оценке ответов обучающихся в процессе итогового контроля оценивается:

-качество знаний;

-развитость умений и навыков, включенных в соответствующую компетенцию;

Уровень знаний обучающихся по данной дисциплине определяется отметкой **зачтено/не зачтено**.

Рейтинговая оценка

Данный вид оценивания знаний предполагает систему присвоения баллов за различные виды учебной работы. Она эффективна в том случае, если обучающийся регулярно посещает занятия, если соотнесено балльное значение разных по типу учебных заданий, предусмотрена заменимость заданий при суммировании. Она позволяет комплексно оценить качество знаний. Обязательно учитываются такие параметры как: количество посещенных занятий, устные ответы, учебные задания, контрольные работы, тесты. Она позволяет стимулировать познавательную активность обучающихся, самоконтроль и индивидуальную оценку.

Возможна следующая система подсчета:

1. Суммирование всех максимальных баллов – это верхняя граница «зачтено».
2. Сумма делится пополам; полученная сумма является верхним пределом для оценки «зачтено»
3. Суммарные баллы ниже данного предела: оценка «не зачтено».

Критерии оценки теста:

Оценка **«отлично»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 70 % тестовых заданий.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее 51 %.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Критерии оценки устного ответа (монологического высказывания на изучаемом языке):

Оценка	Критерии
«отлично»	Свободное оперирование программным материалом в предложенной ситуации. Содержание высказывания соответствует ситуации общения. Речевая активность очень высокая, ответ отличается логичностью, связностью, полнотой, последовательностью и беглостью. Высказывание политематического характера, хорошо аргументировано,

	выражает свою точку зрения. Темп речи высокий. Отсутствие ошибок языкового характера.
«хорошо»	Содержание высказывания соответствует заданной теме и ситуации общения, отличается последовательностью, логичностью, аргументированностью. Незначительные языковые ошибки (2-3).
«удовлетворительно»	Коммуникативная задача решается на уровне осознанного воспроизведения заученного материала в ситуации с многочисленными ошибками. Речевая активность невысокая, имеют место существенные недостатки в построении высказывания.
«неудовлетворительно»	Коммуникативная задача решается на уровне отдельных предложений. Высказывание не отвечает коммуникативной задаче ситуации.

Критерии оценки чтения:

Оценка	Критерии
«отлично»	1. Владеет навыками фонетического чтения (знает и применяет правила чтения); 2. Детально понимает содержание текста; 3. Умеет выделять значимую/запрашиваемую информацию; 4. Справляется со всеми заданиями к тексту.
«хорошо»	1. Владеет навыками фонетического чтения (знает правила чтения, умеет исправить допущенные ошибки); 2. Понимает содержание текста за исключением некоторых деталей; 3. Умеет выделять значимую информацию; 4. Справляется с 2/3 заданий к тексту.
«удовлетворительно»	1. Слабо владеет навыками фонетического чтения (не знает или не умеет применять правила чтения); 2. Понимает основное содержание текста. Слабо владеет навыками детального понимания; 3. Не умеет выделять запрашиваемую информацию; 4. Справляется более чем с 1/2 (60%) заданий к тексту.
«неудовлетворительно»	1. Не владеет навыками фонетического чтения (не знает правила чтения); 2. Слабо понимает содержание прочитанного; 3. Не умеет выделять значимую информацию; 4. Справляется менее чем с 1/2 (60%) заданий к тексту.

Критерии оценки аудирования (работа с аудиотекстом):

Оценка	Критерии
«отлично»	1. Магистрант детально понимает содержание аудиотекста, учебного фильма; 2. Умеет выделять значимую/запрашиваемую информацию;

	3. Справляется со всеми установочными заданиями.
«хорошо»	1. Магистрант понимает содержание аудиотекста, учебного фильма; 2. Умеет выделять значимую/запрашиваемую информацию; 3. Справляется с 2/3 заданий; 4. Допускает не более 1-2 смысловых ошибок (искажение, опущение, добавление информации) при ответе на вопросы к прослушанному тексту.
«удовлетворительно»	1. Магистрант слабо понимает основное содержание аудиотекста, учебного фильма справляется не менее чем с 1/2 заданий; 2. Слабо выделяет значимую/запрашиваемую информацию; 3. Допускает не более 4 смысловых ошибок (искажение, опущение, добавление информации) при ответе на вопросы к прослушанному тексту.
«неудовлетворительно»	1. Магистрант не понимает содержания аудиотекста, учебного фильма, справляется менее чем с 1/2 заданий.

Критерии оценки участия в дискуссии:
(для оценивания результатов целесообразно использовать балльную систему)

Баллы	Критерии	Количественные параметры оценивания
0-10	Степень комбинирования речевого материала	Количество словосочетаний и предложений, составленных самим обучающимся в структуре ролевого задания.
0-2	Использование готовых блоков	Количество готовых блоков, данных в упражнениях учебника/учебного пособия, в структуре выступления.
0-2	Степень сложности синтаксиса	Количество сложно-сочиненных и сложно-подчиненных предложений, составленных обучающимся
1-3	Развернутость высказываний	Общий объем ролевого задания или задания дискуссии
0-3	Реакция на высказывания оппонента	Грамматическая и стилистическая корректность реагирования, соблюдение этики общения.

Исходя из таблицы критерии оценки по системе «отлично-неудовлетворительно» распределяются следующим образом:

Критерии оценки заданий (составление плана текста, ответы на вопросы и задания по тексту, лексико-грамматические задания по тексту, создание банка лексики по теме, беседа с преподавателем):

Оценка	критерии
--------	----------

«Отлично»	Извлечение из текста основной информации со степенью полноты и точности понимания в пределах 100%,. Отсутствие избыточной информации. Высказывание своего отношения к проблеме, обозначенной в предложенном тексте. Содержание высказывания соответствует теме, отличается спонтанностью и аргументированностью. Речь правильная. Абсолютная точность понимания содержания текста. Отделение основной информации от второстепенной. Адекватное реагирование на вопросы преподавателя. Незначительные ошибки языкового характера.
«хорошо»	Извлечение из текста основной информации со степенью полноты понимания в пределах 70–75%. Отсутствие второстепенной информации. Несоблюдение логической/хронологической связи фактов и событий при изложении содержания текста. Допускается избыточность информации. Речевая активность достаточно высокая, допускаются языковые ошибки.
«удовлетворительно»	Полнота понимания текста в пределах 50%. Неумение провести селективный отбор информации, переработать и логично изложить ее. При передаче содержания текста допускается второстепенная и избыточная информация. Имеет место не совсем точное понимание текста, отдельные факты искажены. Речевая активность невысокая. Имеет место непонимание некоторых вопросов преподавателя. Допускается значительное количество грамматических, лексических и фонетических ошибок.
«неудовлетворительно»	Понимание отдельных предложений, не несущих основную информацию. Ответ не по существу. Отказ от ответа.

Критерии оценки письменного задания: (резюме, сопроводительное письмо, деловое письмо, тезисы доклада, аннотация статьи, реферирование текста)

Оценка	Критерии
«отлично»	1) соблюдены правила оформления работы; 2) в основной части логично, связно и грамотно указывается необходимая информация (причина написания, суть вопроса) 3) заключение оформлено в соответствии с требованиями) 4) правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи; 5) для выражения своих мыслей не пользуется упрощённо-примитивным языком; Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.
«хорошо»	1) В целом соблюдены правила оформления, могут содержаться некоторые погрешности; 2) в основной части логично, связно, но недостаточно полно и грамотно указывается необходимая информация; 3) заключение оформлено в соответствии с требованиями, допущены некоторые ошибки; 4) уместно используются разнообразные средства связи;

	5) для выражения своих мыслей обучающийся не пользуется упрощённо-примитивным языком.
«удовлетворительно»	1) Имеются нарушения в оформлении работы; 2) в основной части недостаточно логично (убедительно) и грамотно указывается необходимая информация; 3) заключение не полностью соответствует информации, изложенной в основной части и требованиям; 4) недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи; 5) язык работы в целом не соответствует уровню студенческой работы.
«неудовлетворительно»	1) Имеются существенные нарушения в оформлении работы; 2) в основной части нет логичного последовательного и грамотного предоставления информации; 3) отсутствует заключение или изложено с существенными нарушениями; 4) средства связи не обеспечивают связность изложения ли отсутствуют; 5) язык работы можно оценить как «примитивный».

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены филиалом академии или могут использоваться собственные технические средства.

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:

№ п/п	Категории магистрантов	Виды оценочных средств	Форма контроля и оценки результатов обучения
1	С нарушением слуха	Научные статьи, письменные самостоятельные работы, вопросы к экзамену, реферат	Преимущественно письменная проверка
2	С нарушением зрения	Собеседование по вопросам к зачету, экзамену; выступление с докладом	Преимущественно устная проверка(индивидуально)
3	С нарушением опорно-двигательного аппарата	Научные статьи, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, экзамену.	Организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты, письменная проверка

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

11. ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧУЮ ПРОГРАММУ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дополнения и изменения в рабочую программу учебной дисциплины «Международный деловой протокол и этикет (на английском языке)» по направлению подготовки 40.04.01 на учебный год.