Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Институт бизнеса и делового администрирования

Кафедра Мировой экономики и международных отношений

УТВЕРЖДЕНА
решением Ученого совета
Института бизнеса и делового
администрирования

Протокол от «29» июня 2017 г.

№____4_____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.4 МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ

(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

направление подготовки

_____41.03.05 Международные отношения_____
(код, наименование направления подготовки)

«Международные отношения: политика, экономика, бизнес»
(направленность (и) (профиль (и) специализация (ии))

бакалавр
(квалификация)

_____очная_____
(форма(ы) обучения)

Год набора 2017

Москва, 2017 г.

Автор-составитель: кандидат исторических наук, советник 2 класса государственной дипломатической службы, доцент кафедры Мировой экономики и международных отношений Меньшиков Петр Витальевич

Заведующая кафедрой мировой экономики
и международных отношений д. э. н., профессор Тимонина И.Л.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы 7

3. Содержание и структура дисциплины 7

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине 9

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 28

6. Основная учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 30

6.1. Основная литература 30

6.2. Дополнительная литература 31

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы 31

6.4. Нормативные правовые документы 31

6.5. Интернет-ресурсы 31

6.6. Иные источники 32

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 32

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина Б1.В.ОД.4 «Международный деловой протокол и этикет» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компет ен-ции	**Наименование компетенции**	**Код этапа освоения компетенци и**	**Наименование этапа освоения компетенции**
ПК-25	Владение знаниями об основах дипломатического и делового протокола и этикета и устойчивыми навыками применения их на практике	ПК-25.2	Способен на практике применять предусмотренные профессиональной компетенцией ПК-25 знания и практические навыки при выполнении служебных профессиональных функций в сфере международных отношений исполнителя младшего звена учреждений системы Министерства иностранных дел Российской Федерации, международных организаций, системы органов государственной власти и управления Российской Федерации.
ПК-4	Способность составлять дипломатические документы, проекты соглашений, контрактов, программ мероприятий	ПК-4.2	Способен на практике применять предусмотренные профессиональной компетенцией ПК-4 знания и практические навыки подготовки дипломатических документов, проектов соглашений и контрактов, программ мероприятий, а также других видов используемой в современных международных отношениях деловой документации при выполнении служебных профессиональных функций в сфере международных отношений исполнителя младшего звена учреждений системы Министерства иностранных дел Российской Федерации, международных организаций, системы органов государственной власти и управления Российской Федерации.
ПК-ОС-31	Способность понимать основные тенденции развития интеграционных процессов, ориентироваться в механизмах многосторонней и интеграционной	ПК-ОС-31.2	Способен понимать логику и взаимообусловленность развития международных организаций, глобальных процессов и международных нормативно-правовых институтов, понимать дипломатическую, правовую и политическую специфику

	дипломатии		межгосударственного и интеграционного взаимодействия

В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Профстандарт отсутствует	ПК-25.2	**На уровне знаний:** – основных источников международного гуманитарного права и международного права защиты и поощрения прав человека (Устав ООН, Всеобщая декларация прав человека, Заключительный акт СБСЕ, Регламент ЕСПЧ, Устав Международного уголовного суда, прочие международные конвенции и международные организации в этой области), – основных концепций, принципов и институтов («поколения» прав человека, институты гражданства, международного вооруженного конфликта, беженцев, военнопленных и пр.); **На уровне умений:** – использовать понятийный аппарат и нормы международного права для описания и анализа состояния защиты прав человека в конкретной стране и конкретной ситуации; **На уровне навыков**: – работы с нормативными документами и источниками информации, юридического и политического анализа ситуации и квалификации действий субъектов международного права, необходимых для приведения в действие международных и национальных механизмов защиты прав человека. юридического анализа международных конфликтов и квалификации конкретных действий лиц, нарушающих права человека в мирное время и в условиях вооруженных конфликтов
	ПК-4.2	**На уровне знаний:** – базисных требований, предъявляемых к составлению служебной документации, проектов международных соглашений и контрактов, программ мероприятий с участием иностранных представителей в учреждениях системы Министерства иностранных дел Российской Федерации, международных организациях, в органах системы государственной власти и управления Российской Федерации; – основных принципов построения протокольного обеспечения деятельности государственных органов и международных организаций в сфере международных отношений, теории дипломатии; **На уровне умений**: – использовать общепринятые в современных международных отношениях принципы, нормы, правила делового этикета, письменных коммуникаций и

		дипломатического протокола при подготовке дипломатических документов, проектов соглашений и контрактов, программ мероприятий, а также других видов используемой в современных международных отношениях деловой документации; – применять на практике различные формы международного письменного делового общения согласно общепринятым международным нормам; **На уровне навыков**: – осознанного понимания приоритетов, целей, задач и особенностей внешнеполитического курса России в сфере современных международных отношений; осуществления деловой профессиональной переписки и подготовки проектов международных соглашений, контрактов, программ мероприятий с учетом условий мультикультурной среды, а также требований, предъявляемых к служебному документообороту соответствующими российскими инстанциями и законодательством Российской Федерации;
	ПК-ОС-31.2	**На уровне знаний:** – основных теорий международных отношений, теорий организации, международного права, интеграционных процессов и многосторонней дипломатии, глобальной экономики и международных экономических отношений, – базовых международных режимов и институтов, их организационно-правовых механизмов и структуры, – истории и эволюции роли России в интеграционных процессах; **На уровне умений**: – использовать понятийный аппарат многосторонней интеграционной дипломатии для описания и анализа экономических и международно-политических процессов, выявлять логику явлений и событий в деятельности международных организаций и интеграционных объединений; – выявлять основные проблемы, противоречия и перспективы интеграционных процессов; **На уровне навыков**: – самостоятельного количественного и качественного анализа политической и экономической информации, необходимой для прогнозирования развития глобальных и интеграционных процессов, международных институтов и организаций, механизмов многосторонней и интегративной дипломатии, самостоятельной работы с международной статистикой, тематической литературой, базовыми навыками прикладного анализа международных ситуаций

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Дисциплина Б1.В.ОД.4 «Международный деловой протокол и этикет» относится к базовой части ОП ВО, изучается в 6-м семестре, объем 72 акад. / 54 астроном. часов, 2 З.Е.

Количество часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 36 акад. / 27 астроном. часов**, в том числе 18** акад. / 13.5 астроном. **часов - лекционные занятия и 18** акад. / 13.5 астроном. **часов - практические занятия, самостоятельная работа - 36** акад. / 27 астроном. часов**. Форма промежуточной аттестации – зачет.**

Место дисциплины

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний истории и теории дипломатии.

Дисциплина реализуется после изучения дисциплин Б1.Б.8 «История международных отношений (1900-1991)», Б1.Б.20 «Политология и политическая теория», Б1.Б.24 «Теория и история дипломатии» и Б1.Б.25 «Теория международных отношений», «Мировая политика» (Б1.Б.15 - 2-й и 3-й семестры).

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Введение. Международный этикет и протокол делового общения.	**8/6**	**2/1.5**		**2/1.5**		**4/3**	КР
Тема 2	Сущность, культура и особенности международного этикета делового общения.	**14/ 10.5**	**2/1.5**		**4/3**		**8/6**	П
Тема 3	Протокольные и этикетные требования к деловым и служебным коммуникациям.	**22/ 16.5**	**6/4.5**		**6/4.5**		**10/ 7.5**	Р
Тема 4	Практика международного делового протокола и этикета.	**28/21**	**8/6**		**6/4.5**		**14/ 10.5**	Э
Промежуточная аттестации								Зачет

Всего:	**72/ 54**	**18/ 13.5**		**18/ 13.5**		**36/ 27**	

Академ./ астроном. часы

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем, (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1.	Введение. Международный этикет и протокол делового общения.	Введение в учебную дисциплину: цель, задачи, предмет и основное содержание дисциплины. Общение – основа делового общения. Понятие делового общения. Виды и уровни общения. Содержание, цели и средства общения. Перцептивная, интерактивная, коммуникативная стороны общения. Соотношение личностных и социальных аспектов общения. Коммуникативный процесс. Структурные элементы коммуникации. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Этапы общения: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение вопросов и проблем, принятие решения, выход из контакта. Деловой этикет. Основные принципы и нормы делового общения. Понятия этики, морали, этикета, менталитета в деловом общении.
Тема 2.	Протокольные и этикетные требования к деловым и служебным коммуникациям.	Специфика делового общения. Партнерские отношения. Функции делового общения: контактная, информационная, координационная, эмотивная, функция понимания, установления отношений, оказания внимания. Уровни делового общения (конвенциальный, деловой, личностный) и их цели. Виды делового общения: устное и письменное, монологическое и диалогическое. Регламент делового общения. Формы делового общения. Деловая беседа. Деловые переговоры. Деловые совещания и собрания. Публичные выступления. Телефонный разговор. Этикет и предпринимательский успех. Понятие профессионального этикета. Правила поведения по этикету. Кодекс делового общения. Этикет в бизнесе. Речевая этика в деловом общении. Понятие культуры речи. Коммуникативные качества речи. Виды речи. Вербальная и невербальная речь. Национальные особенности невербальной речи. Суть и роль имиджа делового человека в деловом общении. Характеристика компонентов имиджа. Внешний вид делового мужчины. Внешний вид деловой женщины.
Тема 3.	Сущность, культура и особенности международного	Суть и виды деловых переговоров. Разработка стратегии и тактики ведения переговоров. Протокол организации и ведения деловых переговоров. Формирование делегации. Определение места и времени проведения переговоров.

	этикета делового общения.	Подготовка помещения. Рассадка за столом. Запись беседы (протокол). Техника ведения переговоров. Использование аргументации. Завершение переговоров. Этикет переговоров по протоколу. Стратегия и этикет поведения в конфликтной ситуации. Пути предотвращения и разрешения конфликта. Этические нормы и принципы делового общения. Этические нормы внутри групповых отношений. Деловое общение как форма создания благоприятного морально-психологического климата в коллективе. Корпоративные праздники. Деловые подарки. Этикет проведения делового совещания. Виды деловых совещаний. Подготовка и проведение совещания. Место и время проведения совещания. Создание комфортных условий проведения. Продолжительность (соблюдение регламента) совещания. Применение оргтехники. Этикет ведения телефонных переговоров. Требования, предъявляемые к телефонному разговору. Правила телефонных переговоров. Протокольные и этические требования к деловой и служебной переписке.
Тема 4.	Практика международного делового протокола и этикета.	Понятие международного делового протокола, Виды делового протокола и их особенности. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами. Необходимость соблюдения протокольных правил. Приглашения, приемы, программа пребывания. Этикет проведения переговоров по протоколу. Протокольные особенности и нормы различных форм этикетных контактов с зарубежными партнерами. Визитные карточки и их использование. Расстановка столов и рассадка за столом. Подарки и сувениры. Приемы и этикет застолья. Общие правила современной культуры поведения. Учет национальных особенностей в этикете и протоколе делового общения. Организация процессии. Представления. Протокол траурных мероприятий. Специфика дипломатического протокола. Культурная и женская программы.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1.1 ходе реализации дисциплины «Международный деловой протокол и этикет» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

- при проведении занятий лекционного типа: контрольные работы, написание рефератов, эссе, письменные опросы;
- при проведении занятий семинарского типа: оценка презентаций и участия в деловых

играх, зачет.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме устного опроса.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

К теме 1. Введение. Международный этикет и протокол делового общения.

1. Понятие, содержание, цели, принципы и приоритеты международного делового протокола и этикета.
2. Этикет в политике и бизнесе.
3. Понятие профессионального этикета.
4. Нормы и критерии международного делового протокола и этикета.
5. Основные принципы и формы международного делового общения.
6. Понятия этики, морали, этикета, менталитета в деловом общении.
7. Суть и роль имиджа делового человека в деловом общении.
8. Характеристика компонентов имиджа.

К теме 2. Протокольные и этикетные требования к деловым и служебным коммуникациям.

1. Структурные элементы этики коммуникации.
2. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации.
3. Специфика делового общения.
4. Виды, формы и регламент делового общения.
5. Кодекс делового общения.
6. Речевая этика в деловом общении.
7. Понятие культуры речи.
8. Коммуникативные качества речи.
9. Вербальная и невербальная речь.
10. Национальные особенности невербальной речи.

К теме 3. Сущность, культура и особенности международного этикета делового общения.

1. Суть и виды деловых переговоров и их протокольное обеспечение.
2. Протокол организации и ведения деловых переговоров.
3. Этические нормы и принципы делового общения.
4. Этические нормы внутри групповых отношений.
5. Этикет проведения делового совещания.
6. Виды деловых совещаний.
7. Подготовка и проведение совещания.
8. Место и время проведения совещания.
9. Этикет ведения телефонных переговоров.
10. Требования, предъявляемые к телефонному разговору.
11. Протокольные и этические требования к деловой и служебной переписке.

К теме 4. Практика международного делового протокола и этикета.

1. Понятие международного делового протокола.
2. Виды делового протокола и их особенности.
3. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами.
4. Необходимость соблюдения протокольных правил.
5. Приглашения, приемы, программа пребывания.
6. Этикет проведения переговоров по протоколу.
7. Протокольные особенности и нормы различных форм этикетных контактов с зарубежными партнерами.
8. Визитные карточки и их использование.
9. Расстановка столов и рассадка за столом.

10. Подарки и сувениры.
11. Приемы и этикет застолья.
12. Общие правила современной культуры поведения.
13. Учет национальных особенностей в этикете и протоколе делового общения.
14. Организация официальной процессии.
15. Протокол представлений.
16. Протокол траурных мероприятий.
17. Специфика дипломатического протокола.
18. Культурная и женская программы.

Варианты контрольных работ и письменных опросов:

Варианты контрольных работ и письменных опросов к теме 1

1. Коммуникативные, социокультурные и этические аспекты служебной деятельности.
2. Вербальное общение: смысл, основные требования и роль в культуре.
3. Этикетные требования к служебным коммуникациям.
4. Невербальное общение: смысл, основные требования и роль в культуре.
5. Деловой этикет руководителя.
6. Правила и нормы служебного общения.
7. Этикетные нормы взаимоотношений: начальника и подчинённых, сотрудников,
8. мужчин и женщин
9. Цветы в деловом общении.
10. Этикетные нормы оформления офиса.
11. Комплимент делового человека: смысл и основные требования.
12. Деловой этикет как корпоративная ценность.
13. Современный речевой этикет.
14. Подарки в деловых отношениях.
15. Этикет сетевого общения.
16. Невербальные средства общения.

Варианты контрольных работ и письменных опросов к теме 2

1. Основные международные формы этико-деловой коммуникации.
2. Дресс-код и его роль в формировании современной деловой культуры.
3. Международный этикет деловых подарков и сувениров.

Варианты контрольных работ и письменных опросов к теме 3

1. Протокол и деловые отношения: визитные карточки.
2. Основные характеристики переговорного процесса.
3. Переговоры с иностранной делегацией: встреча, программа пребывания, телефонные
4. договорённости, подготовка помещения, рассадка участников.
5. Переговоры с иностранной делегацией: ведение беседы, оформление записи беседы
6. Стратегии и тактики ведения международных переговоров.
7. Национальные особенности ведения переговорного процесса.
8. Разрешение конфликтов в переговорном процессе. Особенности межкультурных
9. конфликтов.
10. Переговоры: памятные подарки и сувениры.

Варианты контрольных работ и письменных опросов к теме 4

1. Особенности национальных норм этикета европейских стран.
2. Особенности национальных норм этикета в США.
3. Особенности национальных норм этикета в странах Азии.
4. Особенности национальных норм этикета в Индии и Китае.
5. (Особенности национальных норм этикета в Японии.

6. Особенности национальных норм этикета в Арабских странах.
7. Международный столовый этикет.
8. Этикетные нормы поведения на официальных приёмах.
9. Мужской деловой костюм.
10. Женский деловой костюм.
11. Международные нормы этикета делового общения.
12. Подготовка и организация культурной программы: подготовка и проведение.
13. Визиты: государственный, официальный, деловой, встреча «без галстуков»,
14. неофициальный и др.
15. Виды официальных приёмов: завтрак, обед, ужин, обед-буфет (шведский стол),
16. приемы типа фуршет и коктейль.
17. Официальный приём: рассадка за столами
18. Официальный приём: стиль женской и мужской одежды

4.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации

Список вопросов для подготовки к зачету:

1. Понятия этикет и протокол делового общения.
2. Культурологические и цивилизационные аспекты делового общения.
3. Корпоративная этика.
4. Этика и бизнес.
5. Виды этикета.
6. Деловое общение как коммуникационный процесс.
7. Менталитет и этикет.
8. Эволюция этикетных отношений.
9. Имидж делового человека.
10. Виды делового общения, их функции.
11. Этикет деловой беседы.
12. Этикет деловых переговоров.
13. Этикет деловой переписки.
14. Этикет служебных отношений.
15. Этикет отношений руководитель-подчиненный.
16. Этикет проведения делового совещания.
17. Этикет ведения телефонных разговоров.
18. Этикет приема посетителей.
19. Этикет публичного выступления.
20. Культура речи в деловом общении.
21. Созидательное слушание в деловом общении.
22. Протокол делового общения.
23. Виды деловых писем, особенности их оформления.
24. Сервировка стола официальных приемов.
25. Визитные карточки и их роль в деловом общении.
26. Гастрономический этикет.
27. Конфликты и этикет их разрешения
28. Этикет и презентаций.
29. Этикет спора.
30. Роль аргументации в переговорах.
31. Этикет ведения дискуссии.
32. Национальные особенности этикета.
33. Национальные особенности этикета азиатских стран.

34. Национальные особенности этикета европейских стран.
35. Национальные особенности этикета США.
36. Национальные особенности этикета стран Латинской Америки.
37. Национальные особенности этикета Китая.
38. Национальные особенности этикета. Японии.
39. Национальные особенности этикета арабских стран.
40. Специфические особенности дипломатического протокола.
41. Нормы и принципы построения дипломатического протокола.

Вопросы для комплексного теста, предназначенного для проверки уровня сформированности компетенции ПК 4.2:

1. Деловой этикет как инструмент общения.
2. Специфика делового этикета.
3. Отличия дискуссии, спора, полемики. Правила цивилизованной дискуссии**.**
4. Этапы планирования и проведения эффективных презентаций.
5. Ключевые умения, необходимые для эффективной презентации.
6. Невербальные коммуникации в структуре общения.
7. Электронные презентации.
8. Этикет пользования электронной почтой.
9. Этикет разговора по телефону.
10. Стрессовые факторы делового общения. Приемы выхода из стрессовых состояний и минимизации их последствий
11. Этикет телеконференций, дискуссионных групп, чатов.
12. Особенности национального этикета европейских стран.
13. Особенности национального этикета стран Америки.
14. Особенности национального этикета стран Азии.
15. Особенности национального этикета Арабских стран.
16. Правила международной вежливости.
23. Переговоры с иностранной делегацией.
24. Предпосылки мирного урегулирования проблем и споров.
25. Толерантность, ее значимость в культуре современного делового человека.

Открытые вопросы

1. Протокол приема и проводов официальной делегации включает в себя ….
2. Максимы принципа международной вежливости это ….
3. Протокол организации и проведения женской программы предусматривает …
4. Общероссийский траур на федеральном уровне устанавливается ……
5. Субъекты федерации при приеме иностранных официальных делегаций руководствуются рекомендациями ….
6. Нормы государственного протокола в РФ регламентируются ….
7. Кто и когда имеет право вывешивать государственный флаг Российской Федерации…
8. В МИД РФ вопросами протокола ведает ….
9. Порядок представления это …
10. Протокольный принцип построения официальной процессии предусматривает …

Выбор из нескольких вариантов

Эталон длительности делового разговора по телефону:

а) 1-3 минуты;
б) 7-10 минут;
в) 3-5 минут;
г) длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.

Приемлемые аксессуары для деловой женщины:

а) ожерелье, серьги, не более двух колец, часы;

б) кулон, браслет, кольцо;
в) для деловой женщины неприемлемы броский макияж и украшения
г) обручальное кольцо, серьги, часы.

Наиболее торжественный прием – это:
а) деловой обед;
б) фуршет;
в) деловой ужин;
г) шведский стол.

Стандартный размер персональной деловой визитной карточки:
а) 50 х 90 мм;
б) 50 х 75 мм;
в) 50 х 95 мм;
г) все ответы неверны.

Габитарный имидж представляют:
а) одежда, квартира, машина;
б) внешний вид и стиль одежды;
в) мимика, жесты, телодвижения;
г) лексика, избираемая в ситуациях делового общения.

Как долго можно держать абонента в режиме ожидания в ситуации делового общения:
а) это недопустимо;
б) в зависимости от времени, необходимого для поиска информации;
в) не более 3 минут;
г) не более 1 минуты.

После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?
а) после первого звонка;
б) после третьего;
в) сразу;
г) после пятого.

Где следует размещать бейдж:
а) на левой стороне груди;
б) на правой стороне груди;
в) на шее;
г) все ответы неверны.

Реакция делового человека на комплимент - это:
а) ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу;
б) ответный комплимент;
в) благодарность;
г) молчание.

Наиболее распространенный формат резюме – это:
а) комбинированный;
б) обратный хронологический;
в) функциональный;
г) изысканный.

Визитная карточка, на которой не обозначены ФИО сотрудника, называется:
а) корпоративная;
б) визитная карточка для коротких встреч и переговоров;
в) бейдж;
г) персональная деловая визитная карточка.

Проксемика – это наука, изучающая:
а) жесты и телодвижения;
б) мимику;

в) ориентацию и дистанцию;
г) все вышеперечисленное.

Где размещается салфетка по окончании приема пищи?
а) на стуле;
б) слева от тарелки;
в) справа от тарелки;
г) перед тарелкой.

Время проведения чаепития в деловом мире:
а) не имеет принципиального значения;
б) 5 часов пополудни;
в) 4 часа пополудни;
г) чаепитие совмещается с другим приемом пищи.

RSVP – это:
а) просьба ответить;
б) просьба перезвонить;
в) поздравление с новым годом;
г) напоминание о назначенной встрече.

Длина юбки деловой женщины:
а) до колена;
б) выше колена;
в) до щиколоток;
г) зависит от стиля костюма.

Где находится почетное место в автомобиле:
а) рядом с водителем;
б) на заднем сидении;
в) почетный гость размещается в автомобиле произвольно;
г) все ответы неверны.

Как следует складывать бумагу при деловой переписке?
а) в 4 раза;
б) в 2 раза;
в) не следует складывать письма;
г) все ответы неверны.

Дополнительные вопросы в ходе промежуточной аттестации, направленные на определение уровня сформированности компетенции ПК-25.2 и ПК-ОС-31.2:

1. Международные протокол и деловой этикет: история и современность.
2. Требования, предъявляемые к этике деловых коммуникаций.
3. Дипломатические привилегии и иммунитеты.
4. Национальные стили и особенности делового этикета и протокола.
5. Принципы и нормы Государственного протокола Российской Федерации.
6. Корпоративная этика.
7. Специфические особенности дипломатического протокола.
8. Протокольный особенности организации визитов иностранных делегаций.
9. Протокол и этикет проведение официальных приемов.
10. Правила рассадки на официальных приемах.
11. Организация и проведение деловых приемов.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-25	Владение знаниями об основах дипломатического и делового протокола и этикета и устойчивыми навыками применения их на практике	ПК-25.2	Способен на практике применять предусмотренные профессиональной компетенцией ПК-25 знания и практические навыки при выполнении служебных профессиональных функций в сфере международных отношений исполнителя младшего звена учреждений системы Министерства иностранных дел Российской Федерации, международных организаций, системы органов государственной власти и управления Российской Федерации.
ПК-4	Способность составлять дипломатические документы, проекты соглашений, контрактов, программ мероприятий	ПК-4.2	Способен на практике применять предусмотренные профессиональной компетенцией ПК-4 знания и практические навыки подготовки дипломатических документов, проектов соглашений и контрактов, программ мероприятий, а также других видов используемой в современных международных отношениях деловой документации при выполнении служебных профессиональных функций в сфере международных отношений исполнителя младшего звена учреждений системы Министерства иностранных дел Российской Федерации, международных организаций, системы органов государственной власти и управления Российской Федерации.
ПК-ОС-31	Способность понимать основные тенденции развития интеграционных процессов, ориентироваться в механизмах многосторонней и интеграционной дипломатии	ПК-ОС-31.2	Способен понимать логику и взаимообусловленность развития международных организаций, глобальных процессов и международных нормативно-правовых институтов, понимать дипломатическую, правовую и политическую специфику межгосударственного и интеграционного взаимодействия

В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания
ПК-25.2 Способен на практике применять предусмотренные профессиональной компетенцией ПК-25 знания и практические навыки при выполнении служебных профессиональных функций в сфере международных отношений исполнителя младшего звена учреждений системы Министерства иностранных дел Российской Федерации, международных организаций, системы органов государственной власти и управления Российской Федерации.	Освоил принципы построения, функциональные задачи, формы, методы и инструментарий протокольной деятельности МИД России и других российских органов государственной власти и управления во внешнеполитической сфере. Ориентируется в механизмах протокольного обеспечения разноплановых мероприятий, проводимых в рамках двусторонней, многосторонней и интеграционной дипломатии. Владеет основными формами деловой коммуникации, методикой построения этикета и культуры международного делового общения. Ориентируется в национальных стилях ведения деловых переговоров. Изучил основы выбора и практического применения различных моделей поведения и тактики общения с учетом особенностей культурных, национальных, религиозных, региональных различий. Разбирается в проблематике имиджа делового человека.	В контексте профессиональной компетенции ПК-25 обладает необходимым потенциалом профессиональных практических навыков для замещения должностей исполнителей младшего звена учреждений системы Министерства иностранных дел РФ, международных организаций, системы органов государственной власти и управления Российской Федерации с точки зрения компетентной организации соответствующего международным нормам протокольного обеспечения выполнения ими служебной деятельности в сфере международных отношений. Умеет организовать и поддерживать связи международного уровня с деловыми партнерами, вести деловое общение и служебную переписку по международным стандартам. Знает особенности национальных разновидностей делового этикета, принципы построения, формы, методы и инструментарий современного дипломатического протокола. Разбирается в вопросах построения деловых межличностных трансграничных коммуникаций и международной корпоративной деловой и служебной этики в контексте профессиональной компетенции ПК-25. Освоил методику невербальных коммуникаций в переговорном процессе. Ориентируется в выборе поведенческих моделей и наиболее эффективных стилей делового общения и особенностей коммуникаций в различных, в т.ч. кризисных ситуациях в сфере международных отношений.
ПК-4.2 Способен на практике применять предусмотренные профессиональной компетенцией ПК-4 знания и	Освоил принципы построения, функциональные задачи, формы, методы и инструментарий подготовки документов в МИД России, в международных организациях, в российских органах системы государственной власти и	Владеет пониманием свойств информации и основных методов ее обработки, технологией защиты данных, системой управления электронным документооборотом, техническими приемами для создания эффективного мультимедийного сопровождения результатов работы;

практические навыки подготовки дипломатических документов, проектов соглашений и контрактов, программ мероприятий, а также других видов используемой в современных международных отношениях деловой документации при выполнении служебных профессиональных функций в сфере международных отношений исполнителя младшего звена учреждений системы Министерства иностранных дел Российской Федерации, международных организаций, системы органов государственной власти и управления Российской Федерации	управления в вопросах их компетенций, относящихся к деятельности во внешнеполитической сфере. Ориентируется в механизмах работы над подготовкой документов дипломатического, служебного и протокольного характера в контексте профессиональных задач по обеспечению разноплановых мероприятий, проводимых в рамках двусторонней, многосторонней и интеграционной дипломатии. Владеет основными формами письменной деловой коммуникации, методикой построения этикета и культуры международного делового общения. Ориентируется в национальных стилях деловой письменной коммуникации. Изучил основы выбора и практического применения различных моделей и тактик работы по подготовке проектов дипломатических документов, соглашений, контрактов, программ мероприятий.	навыками поиска необходимой информации в справочно-информационных системах и электронных базах данных, способен при подготовке документов работать с информацией в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах, работать с современными средствами оргтехники. В контексте профессиональной компетенции ПК-25 обладает необходимым потенциалом профессиональных практических навыков для замещения должностей исполнителей младшего звена учреждений системы Министерства иностранных дел Российской Федерации, международных организаций, системы органов государственной власти и управления Российской Федерации с точки зрения компетентной работы по подготовке, в частности, документов дипломатического, служебного и протокольного характера в контексте профессиональных задач по обеспечению разноплановых мероприятий, проводимых в рамках двусторонней, многосторонней и интеграционной дипломатии. Умеет вести деловое общение и служебную переписку по международным стандартам и нормам, действующим в настоящее время в МИД России, в международных организациях, в соответствующих органах системы государственной власти и управления Российской Федерации. Знает особенности национальных разновидностей письменного делового этикета, принципы построения, формы, методы и инструментарий современного дипломатического протокола и дипломатических документов. Разбирается в вопросах построения деловых межличностных трансграничных коммуникаций и международной корпоративной деловой и служебной этики в контексте профессиональной компетенции ПК-4.

ПК-ОС-31.2 Способен понимать логику и взаимо-обусловленность развития междуна-родных организа-ций, глобальных процессов и между-народных норматив-но-правовых инсти-тутов, понимать дипломатическую, правовую и политическую специфику межгосударственно го и интеграционного взаимодействия	Комплексно оценивает разнородную информацию, характеризующую тенденции развития глобальных процессов, международных организаций и норм международного права, включая оценку роли и места России в изменяющемся мире. Владеет навыками анализа политико-экономической ситуации в отдельных странах, регионах, сферах мирового хозяйства и способен адекватно презентовать результаты анализа в письменной и устной форме, в т.ч. с использованием графического материала и на иностранном (английском) языке.	Дает собственную качественную и количественную оценку выявленным тенденциям развития страновых, региональных и глобальных процессов, институтов и организаций.

Шкала оценивания

К основным формам контроля, определяющим процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине, относится текущая аттестация в форме зачета и промежуточная аттестация в форме экзамена. Выполнение заданий, предусмотренных программой курса, является обязательным для всех студентов.

Студенты, не выполнившие в полном объеме все эти задания, не допускаются к сдаче экзамена.

Результаты текущего и промежуточного (итогового по дисциплине) контроля формируют рейтинговую оценку работы студента.

Итоговая оценка по курсу складывается из оценки работы обучающегося в семестре и результата зачета/экзамена. Удельный вес работы в семестре, как правило, составляет 50% итоговой оценки (по 100-балльной шкале).

Показателями оценивания компетенций на различных этапах формирования компетенций являются:

- знание терминов, понятий, категорий, концепций и теорий по дисциплине;
- понимание связей между теорией и практикой;
- сформированность аналитических способностей в процессе изучения дисциплины;
- знание специальной литературы по дисциплине.

Шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования включает

следующие критерии:

- полное соответствие;
- частичное соответствие;
- несоответствие.

Наименование темы (раздела)	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Оценка (баллы)
Тема 1. Введение. Международный этикет и	Знание фактического материала по теме.	**Инструмент оценивания - контрольная работа** В работе представлена полная и достоверна	
		В презентации представлена в основном достоверная и относительно полная (более 70%) информация, обучающийся в основном знаком с понятийным аппаратом, ответ изложен в целом логично. Обучающийся демонстрирует основные навыки создания визуальной презентации и умение работать с ней.	70-84 хорошо
		В презентации представлена неполная и частично неверная информация, обучающийся демонстрирует поверхностное и фрагментарное понимание лекционного материала, недостаточно овладел понятийным аппаратом, имеются нарушения логики изложения и противоречивость выводов Обучающийся демонстрирует неполное овладение навыками создания визуальной презентации и умение работать с ней.	55 - 69 Удовлетво-рительно
		Отсутствует целостное понимание материала, обучающийся не знаком с терминологией. Имеет место неполное понимание сути вопроса. Обучающийся не демонстрирует навыков создания визуальной презентации и умения работать с ней.	Менее 55 неудовлет-ворительно
Тема 3. Сущность, культура и особенности международного этикета делового общения.	Знание фактического материала по теме Владение терминологией. Логика изложения Обоснованность выводов Навыки подбора, обработки и интерпретации	**Инструмент оценивания - реферат** В реферате представлена полная и достоверная информация по теме, имеет место полное понимание материала, изложение логично, использование релевантного понятийно-терминологического аппарата, использованы необходимые информационно-аналитические данные. В работе использована информация, полученная в результате самостоятельной работы. Представлены самостоятельные и обоснованные выводы	85-100 отлично
		В реферате представлена в основном достоверная и относительно полная (более 70%) информация, обучающийся в основном знаком с понятийным аппаратом, ответ изложен в целом логично Представлены некоторые самостоятельные выводы	70-84 хорошо

		В реферате представлена неполная и частично неверная информация, обучающийся демонстрирует поверхностное и фрагментарное понимание лекционного материала, недостаточно овладел понятийным аппаратом, имеются нарушения логики изложения и противоречивость выводов	55 - 69 Удовлетво-рительно
		Отсутствует целостное понимание материала, обучающийся не знаком с терминологией. Имеет место неполное понимание сути вопроса.	Менее 55 неудовлет-ворительн о
Тема 4. Практика международного делового протокола и этикета.	Знание фактического материала по теме Владение терминологией Логика изложения. Способность к самостоятель-ному мышлению	**Инструмент оценивания - деловая игра** В ходе игры обучающийся оперирует полной и достоверной информация по теме, четко, логично и аргументировано излагает свою позицию, использует релевантный понятийно-терминологический аппарат.	85-100 отлично
		В ходе игры обучающийся оперирует в основном полной и достоверной информация по теме, в основном четко излагает свою позицию, использует релевантный понятийно-терминологический аппарат.	70-84 хорошо
		В ходе игры обучающийся демонстрирует недостаточное для ведения дискуссии владение информация по теме, не обладает навыками изложения своей позиции, недостаточно уверенно использует понятийно-терминологический аппарат.	55 - 69 Удовлетво-рительно
		В ходе игры обучающийся демонстрирует неосведомленность по теме дискуссии, отсутствует навык изложения своей позиции, не используется понятийно-терминологический аппарат	Менее 55 неудовлет-ворительно

4.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы

Критерии финальных оценок по 100-балльной шкале ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОЦЕНИВАНИИ АКАДЕМИЧЕСКОЙ УСПЕВАЕМОСТИ ФМО ИБДА РАНХиГС.

100-95	5+	Программа курса освоена полностью. Студент свободно ориентируется в проблематике всех тем курса, владеет терминологией, умеет использовать теоретический материал и научный инструментарий для решения профессиональных задач. Понимает место данной учебной дисциплины в своем профессиональном становлении. Обладает высоким уровнем профессиональной эрудиции. Умеет рассматривать конкретные вопросы учебной дисциплины в контексте, выходящем за рамки этой дисциплины, в междисциплинарном ключе. Имеет собственную аргументированную позицию по ключевым проблемам курса.
94- 90	5	Программа курса освоена полностью. Студент свободно ориентируется в проблематике всех тем курса, владеет терминологией, умеет использовать теоретический материал и научный инструментарий для решения профессиональных задач. Понимает место данной учебной дисциплины в своем профессиональном становлении. Обладает высоким уровнем профессиональной эрудиции. Умеет рассматривать конкретные вопросы учебной дисциплины в контексте, выходящем за рамки этой дисциплины.
89-85	5-	Программа курса освоена полностью. Студент свободно ориентируется в проблематике всех тем курса, владеет терминологией, умеет использовать теоретический материал и научный инструментарий для решения практических задач. Понимает место данной учебной дисциплины в своем профессиональном становлении. Обладает высоким уровнем профессиональной эрудиции.
84-80	4+	Программа курса освоена полностью. Студент ориентируется в проблематике практически всех тем курса. Владеет терминологией. Понимает, каким образом теоретический материал может быть использован в качестве инструментария для решения практических задач. Обладает достаточным уровнем профессиональной эрудиции.
79-75	4	Программа курса освоена полностью. Студент ориентируется в проблематике практически всех тем курса. Владеет терминологией. Понимает, каким образом теоретический материал может быть использован в качестве инструментария для решения практических задач. Обладает необходимым уровнем профессиональной эрудиции.
74-70	4-	Программа курса освоена практически полностью. Студент ориентируется в проблематике большинства тем курса. Владеет терминологией. Понимает, каким образом теоретический материал может быть использован в качестве инструментария для решения практических задач. Демонстрирует удовлетворительный уровень профессиональной эрудиции.
69-65	3+	Программа курса в основном освоена. Глубина понимания отдельных тем курса варьируется. Студент владеет терминологией. Имеет представление, каким образом теоретический материал может использоваться в качестве инструмента для решения практических задач. Демонстрирует базовый уровень профессиональной эрудиции.

64-60	3	Программа курса освоена в общих чертах. Понимание большинства тем курса не отличается глубиной. Студент знаком с терминологией. Профессиональная эрудиция отсутствует.
59-55	3-	Программа курса освоена в общих чертах. Понимание основных тем курса является поверхностным. Студент знаком с терминологией. Профессиональная эрудиция отсутствует.
54 и менее	2	Программа курса не освоена.

Оценки за разные виды работы выставляются исходя из следующих критериев:

Вид работы	**Оценка/ Процент**	**Описание критериев оценки**
Письменная работа	(90-100%)	В работе продемонстрировано блестящее и всестороннее понимание лекционного материала, а также дополнительно приведены разнообразные примеры, дана их оригинальная интерпретация.
	(82-89%)	В работе продемонстрировано всестороннее понимание лекционного материала, приведен один пример, дана его глубокая интерпретация.
	(75-81%)	В работе продемонстрировано всестороннее понимание лекционного материала, приведен пример, дана его достаточная и очевидная интерпретация.
	(67-74%)	В работе продемонстрировано поверхностное и неполное понимание лекционного материала, приведен кейс или ситуация, дана их в общем и целом приемлемая интерпретация.
	(60-66%)	В работе раскрыто поверхностное и фрагментарное понимание лекционного материала, приведен кейс или ситуация, дана их выборочная интерпретация.
	(менее 60%)	Отсутствует целостное понимание лекционного материала. Анализ кейсов неадекватен теоретической фактуре.
Деловая игра	(90-100%)	Активное участие в игре, всесторонняя обратная связь, активное участие в обсуждении результатов при условии всестороннего использования знаний, полученных на лекционных занятиях, а также в ходе самостоятельной работы
	(82-89%)	Активное участие в игре, всесторонняя обратная связь, активное участие в обсуждении результатов при условии выборочного использования знаний, полученных на лекционных занятиях, а также в ходе самостоятельной работы.
	(75-81%)	Активное участие в игре, всесторонняя обратная связь, активное участие в обсуждении результатов при условии отсутствия применения знаний, полученных на лекционных занятиях.

	(67-74%)	Активное участие в игре при отсутствии вклада в обратную связь и дискуссию, а также - при отсутствии применения знаний, полученных на лекционных занятиях.
	(60-66%)	Пассивное участие в игре и последующих дискуссиях.
	(менее 60%)	Отсутствие понимания смысла и назначения игры, а также необходимых знаний.
Работа на семинаре	(90-100%)	Оригинальная презентация самостоятельной работы, активное и критичное участие в дискуссии.
	(82-89%)	Оригинальная презентация самостоятельной работы при ограниченном участии в дискуссии.
	(75-81%)	Стандартная (достаточная) презентация при ограниченном участии в дискуссии.
	(67-74%)	Стандартная презентация при отсутствии участия в дискуссии.
	(60-66%)	Стандартная презентация с видимыми ошибками.
	(менее 60%)	Отсутствие понимания предмета в презентации и дискуссиях

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина Б1.В.ОД.4 «Международный деловой протокол и этикет» нацелена на устойчивое овладение студентами основными понятиями делового и общегражданского этикета, делового протокола, знание видов, норм и правил служебного, национального и дипломатического этикета, понимание особенностей этикетного общения в стандартных и нестандартных деловых ситуациях; формирование профессиональных навыков делового общения в процессе организации и проведения международных мероприятий. Формат дисциплины предполагает активное и заинтересованное участие обучающихся во всех формах освоения дисциплины, включая лекционные и практические занятия, а также самостоятельную работу обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям обучающимся рекомендуется:

1. Внимательно изучить вопрос/вопросы (задание).
2. Прочитать предложенную литературу и материалы лекции по соответствующей теме.
3. Найти рекомендованные источники.
4. Сформировать свою «базу данных» по выбранному вопросу (заданию).
5. Составить план ответа (доклада, презентации).
6. Весь материал (информационно-справочный, аналитический, информацию на сайтах, литературные источники, как на русском, так и на иностранных языках) обработать и использовать реферативно.
7. Указать авторство использованных материалов.
8. При чтении литературы кратко конспектировать основные положения статьи или Главы.
9. Не использовать рефераты и курсовые, помещенные в Интернете.

10. Планировать свой ответ (доклад, презентацию) по времени.
11. Не пересказывать материал, а презентовать свои выводы и заключения, доказывая и/или иллюстрируя их конкретными примерами на основе использования российских и международных баз соответствующей информации.
12. При работе в малых группах (например, при подготовке к участию в деловой игре) в начале работы четко распределить обязанности.
13. В течение семестра систематически заниматься самостоятельным изучением дисциплины.

Основными видами самостоятельной работы по дисциплине «Международный деловой протокол и этикет» являются:

- повторение лекционного материала и материала учебников;
- чтение основной и дополнительной литературы
- самостоятельное изучение разделов курса (см. «Задания для самостоятельной работы по темам»)
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной и итоговой аттестации;
- написание рефератов.

Задания для самостоятельной работы по темам

Тема 1. Введение. Международный этикет и протокол делового общения.

Задание.

На основании лекционного материала и материала учебников составьте таблицу, содержащую структуризацию понятийного аппарат определений и норм международного делового и дипломатического протокола и этикет. (форма произвольная).

Тема 2. Сущность, культура и особенности международного этикета делового общения.

Задание.

На основе материала лекции и соответствующих глав учебников подготовьте презентации на темы:

1.Этические принципы построения служебных и деловых коммуникаций.
2. Вербальные и невербальные средства коммуникации.

Тема 3. Протокольные и этикетные требования к деловым и служебным коммуникациям.

Задание.

На основе материала лекций и соответствующих глав учебников:

1. Подготовьте ответ на вопрос об особенностях международного этикета делового общения.
2. Подготовьте и проведите ситуационную деловую игру «переговоры с участием иностранных представителей по наиболее актуальным вопросам современных международных отношений» (форма произвольная).

Источники:

http://www.kremlin.ru/structure/administration/departments#department-1016

http://www.mid.ru

On-Line журнал «Деловой протокол и этикет» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.protocolonline.ru.

Тема 4. Практика международного делового протокола и этикета.

Задание.

На основе материала лекций и соответствующих глав учебников:

1. Смоделируйте проведение официального международного протокольного мероприятия (по выбору).
2. Разработайте комплексную типовую протокольную программу визита в РФ иностранной делегации определенного уровня (по выбору).
3. Спланируйте проведение официального приема (по выбору).
4. Разработайте протокольный план проведения официальной церемонии (по выбору).

Источники:

http://www.kremlin.ru/structure/administration/departments#department-1016

http://www.mid.ru

On-Line журнал «Деловой протокол и этикет» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.protocolonline.ru.

6. Основная учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.А. Денисов. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 210 с. — 978-5-93252-337-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/32795.htm
2. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 415 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15477.html

6.2. Дополнительная литература

1. Лашко С.И. Международный бизнес. Переговоры, контакты, контракты [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.И. Лашко, И.О. Пастухова. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. — 163 с. — 2227-8397. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/25972.html

2. Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры [Электронный ресурс] : учебное пособие / К.Ю. Михайлова, А.В. Трухачев. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 368 c. — 978-5-9596-0974-0. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/47314.html

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа предполагает поиск информации в интернет-ресурсах (п. 6.5.)

6.4. Нормативные правовые документы

Конституция РФ http://www.garant.ru/doc/constitution

Официальный сайт Управления протокола Президента РФ - http://www.kremlin.ru/structure/administration/departments#department-1016

Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ - http://www.mid.ru

Дипломатическая служба Российской Федерации. Сборник нормативных правовых актов. Составитель Т.А.Занко. Издательство МГИМО (У) 2013 –620 с

Дипломатическая служба зарубежных стран. Сборник нормативных правовых актов. Составитель Т.А.Занко. Издательство МГИМО (У) 2015 – 690 с.

6.5. Интернет-ресурсы

Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – Электрон. текстовые дан. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К, 2013. – 528 с. – Режим доступа http://www.iprbookshop.ru/24780

On-Line журнал «Деловой протокол и этикет» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.protocolonline.ru.

Country Profiles – Global Guide to culture, customs and etiquette [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.kwintessential.co.uk/resources/country-profiles.html

Etiquette in Society, in Business, in Politics and at Home. Emily Post [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.bartleby.com/95/

International Business Etiquette, Manners and Culture– [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.international-business-etiquette.com/

Modern-etiquette. [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.modernetiquette.co.nz/

6.6. Иные источники

Использование не предусмотрено

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения лекций и практических занятий необходимы:
Аудитория, оборудованная для проведения компьютерных презентаций, включая возможность частичного затемнения аудитории, с предназначенным для проведения практических занятий мультимедийным оборудованием компьютерной презентации – персональным компьютером, проектором, экраном, звуковыми колонками, доступом в Интернет, электрическими розетками.
Обычное оборудование аудитории - доска, фломастеры.
Требования к программному обеспечению при прохождении учебной дисциплины:
комплект офисных программ: MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, Microsoft Internet Explorer.