Приложение

к рабочей программе дисциплины

«Зарубежный этикет и протокол»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ЗАРУБЕЖНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ**

Направление и профиль подготовки:

43.03.02.Туризм. Туризм

Форма обучения

очная

Владивосток 2020

**1 Перечень формируемых компетенций\***

Таблица – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программе

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код  компетенции | Формулировка компетенции | Номер  этапа |
|
| ПК-13 | **Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом**  **требований потребителей и (или) туристов** | 3 |

2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты обучения**  (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения) | | **Критерии оценивания результатов**  **обучения** |
| **Знает** | основы зарубежного этикета и протокола, влияние культурных особенностей поведения людей на практику деловых отношений с потребителями туристского продукта | Полное знание основ зарубежного этикета и протокола, сотрудничества с иностранными партнерами, системы  клиентских отношений с учетом требований иностранного потребителя и (или) туриста |
| **Умеет** | обеспечить процесс обслуживания потребителя туристского продукта с учетом национальных особенностей потребителя и (или) туриста | Корректность и обоснованность выбора инструментария решения задач в процессе обслуживания иностранного потребителя |
| **Владеет навыками и/или опытом деятельности** | навыками общения с иностранными потребителями и зарубежными партнерами в стандартных профессиональных ситуациях | Корректное и самостоятельное решение задач межличностного взаимодействия с иностранными потребителями и зарубежными партнерами в стандартных профессиональных ситуациях |

**3 Перечень оценочных средств**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Контролируемые планируемые результаты обучения | | Контролируемые темы дисциплины | Наименование оценочного средства  и представление его в ФОС | |
| **текущий контроль** | **промежуточная аттестация** |
| Знания: | основы зарубежного этикета и протокола, влияние культурных особенностей поведения людей на практику деловых отношений с потребителями туристского продукта | Темы №1-8 | Собеседование (п.5.2) | Тест (п.5.1) |
| Умения: | обеспечить процесс обслуживания потребителя туристского продукта  с учетом национальных особенностей потребителя и (или) туриста | Темы № 1-8 | Ролевая игра | Тест (п.5.1) |
| Навыки: | общения с иностранными потребителями и зарубежными партнерами в стандартных профессиональных ситуациях | Темы № 2,3, 5,6,8 | Ролевая игра | Тест (п.5.1) |

**4 Описание процедуры оценивания**

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид учебной деятельности | Оценочное средство | | | |
| Собеседование | Тест №1-7 | Ролевая игра | Итого |
| Лекции | 16 |  |  | 16 |
| Практические занятия |  |  | 64 | 64 |
| **Промежуточная аттестация** |  | **20** |  | **20** |
| Итого |  |  |  | 100 |

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сумма баллов  по дисциплине | Оценка по промежуточной аттестации | Характеристика качества сформированности компетенции |
| от 91 до 100 | «зачтено» / «отлично» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности. |
| от 76 до 90 | «зачтено» / «хорошо» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации. |
| от 61 до 75 | «зачтено» / «удовлетворительно» | Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации. |
| от 41 до 60 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. |
| от 0 до 40 | «не зачтено» / «неудовлетворительно» | Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. |

**5 Примерные оценочные средства**

5.1 Тест

Отдельные вопросы теста по темам

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - свод правил, регулирующий порядок различных церемоний, формы одежды, официальной переписки и т.д.

Порядок рассадки по автомашинам:

|  |  |
| --- | --- |
| 1) личный автомобиль | а) почетное место - рядом с водителем-членом встречающей делегации |
| 2) автомобиль организации | б) почетное место – на заднем сидении справа по ходу движения |

Продолжительность протокольного визита к руководителю принимающей стороны не более \_\_\_\_\_ минут.

Инициатива начала и окончания беседы в первый визит к руководителю принимающей стороны:

|  |  |
| --- | --- |
| 1) начало беседы | а) за гостем |
| 2) окончание беседы | б) за хозяином |

Распределение стран по группам на основе похожести черт культур:

|  |  |
| --- | --- |
| 1) скандинавские | а) Норвегия |
| 2)латиноамериканские | б) Япония |
| 3) независимые | в) Дания |
|  | г) Венесуэла |
|  | д) Израиль |
|  | е) Аргентина |

Содержание организационных вопросов на стадиях подготовки переговоров:

|  |  |
| --- | --- |
| 1) техническая | а) определение времени встречи |
| 2) организационная | б) формирование состава делегации |
|  | в) определение места встречи |

Характеристика методов ведения коммерческих переговоров:

|  |  |
| --- | --- |
| 1) позиционный торг | а) возможные ухудшения взаимоотношений с партнерами |
| 2) метод принципиальных переговоров | б) стремление сторон найти взаимную выгоду |
| в) ориентированность сторон на конфронтацию |
|  | г) большая степень открытости |
|  | д) партнерский подход к ведению переговоров |

Содержание универсальных тактических приемов ведения коммерческих переговоров:

|  |  |
| --- | --- |
| 1) «салями» | а) медленное, постепенное приоткрывание собственной позиции |
| 2) пакетирование | б) к обсуждению предлагается несколько вопросов или предложений |

Цель универсальных тактических приемов:

|  |  |
| --- | --- |
| 1) выжидание | а) подчеркивание полного расхождения во мнениях |
| 2) выражение несогласия | б) принятие основных предложений путем уступок в малозначащих |
| 3) пакетирование | в) затягивание переговоров для прояснения ситуации и получения большей информации о партнере |

Тактические приемы на этапах коммерческого переговорного процесса:

|  |  |
| --- | --- |
| 1) этап уточнения позиций | а) возражение партнеру |
| 2) этап обсуждения позиций | б) принятие первого предложения партнера |
|  | в) прямое открытие позиций |

Стиль ведения коммерческих переговоров с учетом культурных особенностей:

|  |  |
| --- | --- |
| 1) японец | а) действует прямолинейно или безличностно |
| 2) североамериканец | б) открыто проявляет сильные эмоции |
| 3) латиноамериканец | в) скрывает эмоции |

Краткие методические указания

На этапе подготовки к тестированию следует проработать информационный материал по дисциплине. В случае необходимости проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы.

Условия тестирования: электронный тест проводится в системе СИТО ВГУЭС в специализированных аудиториях в течение 20 минут и включает вопросы по всем изучаемым темам. Тестовые задания могут быть представлены в разной форме: закрытой (с выбором одного или нескольких заключений); открытой; на установление правильной последовательности; на установление соответствия. Приступая к работе с тестами, необходимо внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 19–20 | 90 – 100% выполненных заданий |
| 4 | 16–18 | 70 – 80% правильно выполненных заданий |
| 3 | 13–15 | 60% правильно выполненных заданий |
| 2 | 9–12 | менее 60% |

5.2 Список вопросов к устному собеседованию

**Тема 1. Организационные основы международного бизнеса. Протокол и символы суверенитета государства**

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

***Тема 2.* Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения в международном бизнесе.**

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

***Тема 3.* Учет культурных различий в деловой практике**

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

***Тема 4.* Деловые культуры в международном бизнесе**

1. Перечислите группы национальных и региональных культур по классификации Р.Д. Льюиса.
2. В чем заключается особенность классификации деловых культур по Р.Д. Льюису?
3. Как называются культуры, в которых принято планировать свою жизнь?
4. Как называются культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уваже­нию?
5. К какой культуре относят подвижные, общительные народы, привыкших делать много дел сразу?
6. Укажите характерные черты народов моноактивной культуры.
7. Приведите пример представителей категории моноактивной культуры.
8. Укажите характерные черты народов полиактивной культуры.
9. Приведите пример представителей категории полиактивной культуры.
10. Укажите характерные черты народов реактивной культуры.
11. Приведите пример представителей категории реактивной культуры.
12. Представители какой категории одновременно делают несколько дел и по непредсказуе­мому графику?
13. Представители какой категории систематически планируют будущее и в данное время зани­маются только одним делом?
14. Представители какой категории избегают конфронтации и берегут репутацию другого?

***Тема 5.* Этика деловой коммуникации в многонациональной компании**

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

***Тема 6.* Деловой этикет и протокол: сотрудничество с иностранными партнерами**

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

***Тема 7.* Деловой этикет и протокол: ведение коммерческих переговоров**

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

Краткие методические указания

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме. Готовиться к собеседованию необходимо последовательно, с учетом представленных контрольных вопросов по теме. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованную рабочей программой учебную литературу. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Работу над темой можно считать завершенной, если даны ответы на все контрольные вопросы и определения понятий по изучаемой теме.

Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это будет способствовать успешному освоению материала и эффективному использованию его на практических занятиях. При подготовке необходимо также выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем. При подготовке к собеседованию необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания.

Шкала оценки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Оценка | Баллы | Описание |
| 5 | 15-16 | студент отвечает на все вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами и демонстрируя дополнительные знания |
| 4 | 12-14 | студент отвечает на вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами |
| 3 | 8-11 | студент отвечает на вопросы в кратком объеме лекционного курса и учебной литературы |
| 2 | 4-7 | Студент при ответе на вопросы демонстрирует фрагментарные знания лекционного курса и учебной литературы |

5.3 Ролевая игра. Пример.

***Тема 5.* Этика деловой коммуникации в многонациональной компании**

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

**3 Роли:**

– генеральный директор международной компании

– руководители протокольных офисов;

– сотрудники протокольных офисов.

**4 Ожидаемые результаты**

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

**Критерии оценки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Баллы | Описание |
| 5 | 8 | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на итоговом уровне, обнаруживают всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоили основную литературу и знакомы с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеют свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперируют приобретенными знаниями, умениями, применяют их в ситуациях повышенной сложности.  Содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему совещания; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов |
| 4 | 7 | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.  Содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов |
| 3 | 5-6 | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных позиций знаний, умений и навыков дисциплинарной компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.  Содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов других проектных групп не достаточно аргументирована |
| 2 | 3-4 | Члены группы демонстрируют сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.  Содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации |
| 1 | 0–2 | Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.  Содержание презентации и доклад презентатора от группы практически не освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп ошибочны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации |

**Оценивание командной работы:** единая оценка дается всей группе, и все её члены, соответственно, получают одинаковый балл.