

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор,
проректор по учебной работе

_____ А.Е. Рудин

«30» 06 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.8.1

(Индекс дисциплины)

Организация протокольных мероприятий

(Наименование дисциплины)

Кафедра: 22 истории и теории дизайна и медиакоммуникаций

Код

Наименование кафедры

Направление подготовки:

46.03.02. Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки:

Документационное обеспечение управления в органах государственной и муниципальной власти

Уровень образования: бакалавриат

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего			288
	Аудиторные занятия			36
	Лекции			20
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия			16
	Самостоятельная работа			239
	Промежуточная аттестация			13
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен			8
	Зачет			7
	Контрольная работа			7,8
	Курсовой проект (работа)			
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)				8

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная												
Очно-заочная												
Заочная						0,5	3	4,5				

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

на основании учебного плана

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая Обязательная Дополнительно является факультативом
 Вариативная По выбору

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области организации протокольных мероприятий.

1.3. Задачи дисциплины

- формирование системы знаний о методических основах и методике организации протокольных мероприятий;
- формирование умений, направленных на практическое применение технологий подготовки и проведения протокольных мероприятий;
- организация самостоятельной практической работы студентов по подготовке и проведению мероприятий.

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

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ОК-3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	второй
Планируемые результаты обучения		
Знать: основы экономической деятельности организации; Уметь: выделять актуальные и перспективные направления экономического развития организации Владеть: навыками оценки эффективности протокольных мероприятий		
ПК-4	способность самостоятельно работать с различными источниками информации	второй
Планируемые результаты обучения		
Знать: значение и сущность протокольных мероприятий для организации Уметь: обеспечивать информационную составляющую протокольных мероприятий Владеть: навыками разработки этапов организации протокольных мероприятий.		

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

- Экономика (ОК-3)
- Статистика (ОК-3)
- Библиографоведение (ПК-4)

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1. Сущностные характеристики протокольных мероприятий			
Тема 1. Цели и задачи службы протокола. Протокол как основа построения деловых отношений. Государственный протокол РФ. Дипломатический протокол. Бизнес-протокол.			25
Тема 2. Организация протокольной работы в компании или организации. Деятельность службы протокола. Рекомендованный перечень внутренних			25

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
регламентирующих документов протокольной службы (положение о службе, должностные инструкции, протокольное старшинство). Кадровое обеспечение службы протокола. Основные обязанности сотрудников. Требования к деловым и личностным качествам сотрудников. Взаимосвязь службы протокола с другими службами и внешними организациями: транспортной группой, службой безопасности, PR (рекламной группой), группой организации питания и др.			
Учебный модуль 2. Функции службы протокола			
Тема 3. Общая организация деловых встреч и переговоров руководства компании (первых лиц организации) с партнерами и клиентами, приемов в компании делегаций и отдельных представителей. Организация переговорного процесса в компании, в организации.			13
Тема 4. Разработка корпоративного стиля (с учетом норм протокола), осуществление контроля его поддержания. Формирование и ведение биографических досье, обновление списков клиентов и партнеров. Формирование и ведение подарочного фонда руководителя. Подготовка и вручение подарков от компании или от организации.			12
Учебный модуль 3. Организация протокольных мероприятий			
Тема 5. Формальные признаки и отличия деловых встреч, официальных и неофициальных событий, протокольных мероприятий. Принципы организации. Протокольная переписка: требования, структура и размер делового письма, особенности электронной переписки, деловая переписка с зарубежными партнерами. Как писать: приглашения, благодарности, поздравления, соболезнования, некрологи, пресс-релизы. Рекомендации по визуальному оформлению и способу вручения. Телефонные переговоры: стандарты телефонного общения, служебная иерархия в телефонном разговоре, требования к правильной речи — тембр голоса, интонация, дикция. Организация протокольных банкетов и фуршетов. Виды официальных приемов. Дневные приемы. Вечерние приемы. Подбор блюд, стиль сервировки. Вариативность меню. Элементы национальной кухни. Расчет оптимального количества еды и напитков. Принципы рассадки в зависимости от вида мероприятия и протокольного старшинства гостей. Зонирование, планирование банкетной рассадки, расстановка буфетных линий, расчет необходимой площади, технического метража. Расчет количества обслуживающего персонала.			25
Тема 6. Виды визитов. Протокольная атрибутика: гимн, герб, флаг и протокольные деловые аксессуары. Программа пребывания. Порядок встреч и проводов. Рассадка гостей в автомобиле. Организация досуга гостей. Организация работы переводчиков, журналистов, фотографов. Государственный протокол: особенности приема первых лиц государства и официальных делегаций.			25
Промежуточная аттестация (контрольная работа)			10
Промежуточная аттестация по дисциплине (зачет с оценкой)			4
Учебный модуль 4. Этикет встреч и переговоров			
Тема 7. Подготовка к встрече деловых партнеров. Встреча гостей в аэропорту, на вокзале. Представление членов делегации, вручение цветов. Рассадка по автомашинам. Устройство в гостиницу. Организация культурной программы. Подготовка и проведение деловых переговоров. Оформление помещения для переговоров. Рассадка за столом переговоров. Участие секретаря в проведении переговоров: работа в приемной, протоколирование. Кофе - пауза. Подача кофе – правила и особенности сервировки. Чай на «кофе – паузе» - рекомендуемые сорта чая. Протокольное угощение на переговорах высокого уровня. Вода на столе для переговоров. Протокольные требования к подаче угощений. Горячие напитки. Время подачи и очередность. Появление службы сервиса в помещении для переговоров. Сервировка подноса. Сервировочная тележка. Нюансы сервисного обслуживания. Требования к обслуживающему персоналу.			27
Тема 8. Виды официальных приемов в России и за рубежом. Составление списка приглашенных. Одежда на приемах. Культура поведения за столом.			28

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Правила рассадки гостей. Культура еды и питья. Тосты. Предметы сервировки. Назначение и правила использования столовых приборов. Что необходимо иметь в офисе для профессионального сервиса. Правила сервировки.			
Учебный модуль 5. Международный деловой и общегражданский протокол и этикет			
Тема 9. Основные правила бизнес-этикета. Основные отличия гражданского и бизнес-этикета. Дресс-код мероприятий. Требования формата мероприятия, времени суток. Наиболее распространенные пожелания к форме одежды, указываемые в приглашении. Соответствие внешнего облика специалистов протокольной службы и обслуживаемых ими лиц уровню и поводу мероприятия. Стереотипы и стандарты ожидания. Рекомендованные фасоны, цвета, аксессуары. Визуальная коррекция фигуры, крой, выбор фактур материалов. Современные требования этикета к деловому стилю одежды и к макияжу.			25
Тема 10. Международный этикет. Основные правила международного этикета. Основы общения с зарубежными партнерами. Протокольные вопросы. Подарки и сувениры. Национальные особенности делового общения. Национальный и религиозный протокол. Особенности религиозного протокола. Специфика организации мероприятий с участием религиозных деятелей различных конфессий. Специфика организации протокольных мероприятий с участием иностранных гостей с Востока (Китай, Япония, Арабский Восток). Отличие от европейских норм этикета и стандартов.			25
Учебный модуль 6. Протокольные мероприятия в деловой сфере			
Тема 11. Классификация мероприятий делового характера. Конференции, приемы, конгрессы, саммиты. Основные типы презентаций. Театрально-зрелищные (теа-презентации), салонные (бомонд-презентации). Структура, содержание, стиль презентации. Этапы организации презентаций. Особенности организации мероприятий в социально-культурной сфере (фестивали, вручение премий). Форматы благотворительных мероприятий: благотворительный обед.			13
Тема 12. Специфика организации мероприятий для прессы: брифинги, пресс-конференции, пресс-туры по организации. Правила проведения пресс-конференций и брифингов. Специфика проведения пресс-тура по организации			12
Промежуточная аттестация (контрольная работа)			10
Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен)			9
ВСЕГО:			288

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1					6	2
2					6	2
3					7	2
4					7	2
5					7	2
6					7	2
7					8	2
8					8	2
9					8	2
10					8	1
11					8	1
ВСЕГО:						20

3.2. Практические и семинарские занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
4	Практическое занятие. Взаимосвязь службы протокола с другими службами и внешними организациями: транспортной группой, службой безопасности, PR (рекламной группой), группой организации питания и др.					7	4
5	Семинар. Организация протокольных банкетов и фуршетов.					7	4
7	Семинар. Участие секретаря в проведении переговоров: работа в приемной, протоколирование.					8	4
8	Практическое занятие. Что необходимо иметь в офисе для профессионального сервиса.					8	4
ВСЕГО:							16

3.3. Лабораторные занятия

не предусмотрены

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

не предусмотрено

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1,2,3	Контрольная работа					7	1
4,5,6	Контрольная работа					8	1

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы обучающегося	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
усвоение теоретического материала					6	14
					7	14
					8	14
подготовка к практическим (семинарским) занятиям					7	60
подготовка к практическим (семинарским) занятиям					8	104
выполнение контрольной работы					7	10
					8	10
подготовка к зачету					7	4
выполнение к экзамену					8	9
ВСЕГО:						252

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
лекции	лекция с разбором конкретных ситуаций			6
Практические и семинарские занятия	поиск вариантов решения практических заданий, деловая игра			12
ВСЕГО:				18

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность: посещение лекций	10	10 баллов за активность в процессе усвоения теоретического материала лекций - всего 10 занятий (максимум 100 баллов)
2	Решение практических задач	30	50 баллов за решение практических заданий на занятии (всего 2 задания), максимум 100 баллов
3	Контрольная работа	20	выполнение контрольной работы в соответствии с требованиями (максимум 100 баллов)
3	Сдача зачета	40	Ответ на теоретический вопрос (полнота, владение терминологией, затраченное время) – 50 баллов, на практический вопрос - 50 баллов, максимум 100 баллов
Итого (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60		
40 – 50	3 (удовлетворительно)	Не зачтено
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	
1 – 16		
0		

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Основы современного этикета [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Новороссийск: Институт водного транспорта имени Г.Я. Седова – филиал «Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова», Государственный морской университет имени адмирала Ф.Ф. Ушакова, 2016.— 114 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57353.html>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

б) дополнительная учебная литература

1. Козьякова М.И. Исторический этикет [Электронный ресурс]/ Козьякова М.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Согласие, 2016.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60793.html>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2. Кузнецов И.Н. Современный этикет [Электронный ресурс]/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 496 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10968.html>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Корпоративная культура [Электронный ресурс]: методические указания / Сост. Вильчинская-Бутенко М.Э. — СПб.: СПбГУПТД, 2017.— 21 с.— Режим доступа: http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=2017367, по паролю.

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks: <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронная библиотека учебных изданий СПбГУПТД: <http://publish.sutd.ru>

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

ПО: Windows 10, OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc.

Информационно-образовательная среда заочной формы обучения СПбГУПТД [Электронный ресурс]. URL: http://sutd.ru/studentam/extramural_student.

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

- 1) стандартно оборудованная аудитория,
- 2) видеопроектор с экраном,
- 3) компьютер

8.6. Иные сведения и (или) материалы

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	<p>лекции обеспечивают теоретическое изучение дисциплины. На лекциях излагается основное содержание курса, иллюстрируемое конкретными примерами. Освоение лекционного материала обучающимся предполагает следующие виды работ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проработка рабочей программы в соответствии с целями и задачами, структурой и содержанием дисциплины; • конспект лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы и формулировки; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. • Проверка терминов, понятий: осуществлять с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; • работа с теоретическим материалом (конспектирование источников): найти ответ на вопросы в рекомендуемой литературе. <p>Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации.</p>
Практические занятия	<p>на практических занятиях (семинарах) разъясняются теоретические положения курса, обучающиеся работают с конкретными ситуациями, овладевают навыками сбора, анализа и обработки информации для принятия самостоятельных решений, навыками подготовки информационных обзоров и аналитических отчетов по соответствующей тематике; навыками работы в малых группах; развивают организаторские способности по подготовке коллективных проектов.</p> <p>Подготовка к практическим занятиям предполагает следующие виды работ: работа с</p>

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
	конспектом лекций; подготовка ответов к контрольным вопросам; просмотр рекомендуемой литературы
Самостоятельная работа	данный вид работы предполагает расширение и закрепление знаний, умений и навыков, усвоенных на аудиторных занятиях путем самостоятельной проработки учебно-методических материалов по дисциплине и другим источникам информации; подготовки контрольной работы и зачету. Самостоятельная работа выполняется индивидуально, а также может проводиться под руководством (при участии) преподавателя. При подготовке к зачету необходимо проработать конспекты лекций, рекомендуемую литературу, получить консультацию у преподавателя.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ОК-3 / второй	Формулирует основные требования к организации протокольных мероприятий для оптимизации экономической деятельности организации; определяет экономическую целесообразность организации протокольных мероприятий, рассчитывает бюджет реализуемого мероприятия; разрабатывает концепцию и план мероприятий, специальных поездок, семинаров, выставок; составляет детальную программу мероприятия и описывает необходимые средства исполнения разработанной программы протокольного мероприятия	Вопросы для устного собеседования кейс кейс	перечень вопросов для устного собеседования (14 вопросов); перечень кейсов (5 кейсов)
ПК-4 / второй	описывает протокольное мероприятие как необходимую и объективно обусловленную составляющую функционирования организации, способствующую ее адаптации, целедостижению, интеграции и поддержанию ценностного стандарта в профессиональной среде. Выбирает общепринятые в коллективе ценности и традиции, влияющие на эффективность протокольного мероприятия как категории и инструмента формирования корпоративной культуры. Устанавливает порядок проведения действий протокольных мероприятий, организацию информации, предметов, вовлечение в действие, обстановку, время, продолжительность и символы	Вопросы для устного собеседования кейс кейс	перечень вопросов для устного собеседования (16 вопросов); перечень кейсов (5 кейсов)

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Критерии оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций	
		Устное собеседование	Контрольная работа
86 - 100	5 (отлично)	Полный, исчерпывающий ответ, явно демонстрирующий глубокое понимание предмета и широкую	Критическое и разностороннее рассмотрение вопросов, свидетельствующее о значительной

		эрудицию в оцениваемой области. Критический, оригинальный подход к материалу. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	самостоятельной работе с источниками. Качество исполнения всех элементов задания полностью соответствует всем требованиям. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
75 – 85	4 (хорошо)	Ответ полный, основанный на проработке всех обязательных источников информации. Подход к материалу ответственный, но стандартный. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Все заданные вопросы освещены в необходимой полноте и с требуемым качеством. Ошибки отсутствуют. Самостоятельная работа проведена в достаточном объеме, но ограничивается только основными рекомендованными источниками информации. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
61 – 74		Ответ стандартный, в целом качественный, основан на всех обязательных источниках информации. Присутствуют небольшие пробелы в знаниях или несущественные ошибки. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Работа выполнена в соответствии с заданием. Имеются отдельные несущественные ошибки или отступления от правил оформления работы. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Ответ воспроизводит в основном только лекционные материалы, без самостоятельной работы с рекомендованной литературой. Демонстрирует понимание предмета в целом, без углубления в детали. Присутствуют существенные ошибки или пробелы в знаниях по некоторым темам. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Задание выполнено полностью, но в работе есть отдельные существенные ошибки, либо качество представления работы низкое, либо работа представлена с опозданием. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
40 – 50		Ответ неполный, основанный только на лекционных материалах. При понимании сущности предмета в целом – существенные ошибки или пробелы в знаниях сразу по нескольким темам, незнание (путаница) важных терминов. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Задание выполнено полностью, но с многочисленными существенными ошибками. При этом нарушены правила оформления или сроки представления работы. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Неспособность ответить на вопрос без помощи экзаменатора. Незнание значительной части принципиально важных элементов дисциплины. Многочисленные грубые ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Отсутствие одного или нескольких обязательных элементов задания, либо многочисленные грубые ошибки в работе, либо грубое нарушение правил оформления или сроков представления работы. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
1 – 16		Непонимание заданного вопроса. Неспособность сформулировать хотя бы отдельные концепции дисциплины. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Содержание работы полностью не соответствует заданию. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользования подсказкой другого человека (вне зависимости от успешности такой попытки). Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.	Представление чужой работы, плагиат, либо отказ от представления работы. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
40 – 100	Зачтено	Обучающийся показывает всестороннее, систематическое и глубокое знание основного и дополнительного учебного материала, свободно разбирается в проблематике истории искусства зарубежного Востока; усвоил основную и знаком с дополнительной рекомендованной литературой; может объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для последующей профессиональной деятельности; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала.	

		Учитываются баллы, накопленные в течение семестра
0 – 39	Не зачтено	Обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основ истории искусства зарубежного Востока; допускает существенные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не знаком с рекомендованной литературой, не может исправить допущенные ошибки. Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов (тестовых заданий), разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Цели и задачи службы протокола	1
2	Государственный протокол РФ. Дипломатический протокол.	1
3	Бизнес-протокол.	1
4	Организация протокольной работы в компании или организации. Взаимосвязь службы протокола с другими службами и внешними организациями.	2
5	Рекомендованный перечень внутренних регламентирующих документов протокольной службы	2
6	Кадровое обеспечение службы протокола. Требования к деловым и личностным качествам сотрудников.	2
7	Общая организация деловых встреч и переговоров руководства компании с партнерами и клиентами	3
8	Организация переговорного процесса в компании, в организации.	3
9	Разработка корпоративного стиля (с учетом норм протокола), осуществление контроля его поддержания.	4
10	Формирование и ведение биографических досье, обновление списков клиентов и партнеров	4
11	Формирование и ведение подарочного фонда руководителя. Подготовка и вручение подарков от компании или от организации.	4
12	Протокольная переписка: требования, структура и размер делового письма, особенности электронной переписки, деловая переписка с зарубежными партнерами.	5
13	Телефонные переговоры: стандарты телефонного общения, служебная иерархия в телефонном разговоре, требования к правильной речи	5
14	Виды официальных приемов: дневные, вечерние	5
15	Зонирование, планирование банкетной рассадки, необходимые расчеты	5
16	Виды визитов. Программа пребывания.	6
17	Протокольная атрибутика: гимн, герб, флаг и протокольные деловые аксессуары.	6
18	Организация работы переводчиков, журналистов, фотографов.	6
19	Государственный протокол: особенности приема первых лиц государства и официальных делегаций.	6
20	Подготовка к встрече деловых партнеров.	7
21	Протокольное угощение на переговорах высокого уровня.	7
22	Виды официальных приемов в России и за рубежом.	8
23	Культура еды, питья, поведения за столом.	8
24	Обеспечение офиса для профессионального сервиса.	8
25	Основные отличия гражданского и бизнес-этикета.	9
26	Современные требования этикета к деловому стилю одежды и к макияжу	9
27	Основные правила международного этикета.	10
28	Специфика организации мероприятий с участием религиозных деятелей различных конфессий.	10
29	Классификация мероприятий делового характера	11
30	Специфика организации мероприятий для прессы	12

10.2.2. Вариант типовых практических заданий для текущего контроля

№ п/п	Условия типовых задач (задач, кейсов)	Ответ
1	Тема 2. 1. Организация планирует принимать участие в следующих мероприятиях: - отраслевая выставка (в качестве экспонента), - благотворительный аукцион (в качестве благотворителя), - вебинар (в качестве докладчика). Какие документы необходимо	Метод ранжирования проблем ("метод Эйзенхауэра"). Согласно этому методу, все документы делятся на четыре группы: группа А - самые важные и срочные, требующие немедленного решения руководителя (<i>пригласительные на мероприятия, важные деловые письма</i>), группа Б - важные, но не срочные, заслуживающие включения в план работы руководителя или поручения (<i>заявка на участие в выставке, заявка на стенд и т.п.</i>), группа В - неважные (для уровня руководителя), но срочные - заслуживают делегирования их исполнения подчиненным (<i>каталог выставки, прайсы для участников, текст доклада</i>),

	предоставить руководителю для правильного определения ранга проблем?	группа К - неважные и несрочные, заслуживают быть выброшенными в мусорную корзину (<i>печатная реклама выставки</i>).
2	Тема 4. Организация мероприятий с деловой тематикой. Определите задачи и участие в их решении офис-менеджера по баллам, где: 2 - непосредственно функция офис-менеджера; 1 - косвенное участие.	Задачи: <input type="checkbox"/> подбор места проведения мероприятия (1); <input type="checkbox"/> бронирование гостиничных номеров для размещения участников (2); <input type="checkbox"/> организация встречи участников в аэропортах, ж/д вокзалах (2); <input type="checkbox"/> транспортные услуги; аренда транспорта для трансфера (2) <input type="checkbox"/> услуги гида-переводчика (2) <input type="checkbox"/> организация питания (фуршеты/кофе-брейки, и т.д.) (2); <input type="checkbox"/> реализация общей концепции и сценария мероприятия (1); <input type="checkbox"/> организация культурно-развлекательной программы (2); <input type="checkbox"/> организация торжественного банкета (1); <input type="checkbox"/> репортажная фото и видеосъемка (1); <input type="checkbox"/> подготовка брендированной продукции, печатных материалов и освещения события в СМИ (1).

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче зачета и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная

10.3.3. Особенности проведения зачета

1. время на подготовку ответа на зачете/экзамене - 30 минут, проверка контрольной работы и сообщение результатов обучающемуся в этот же день после окончания зачета/экзамена;