

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор по направлению подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания,

Дата подписания: 25.09.2024 16:00:30, направленность (профиль) программы Технология и организация ресторанного бизнеса

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

Приложение 6 к основной профессиональной образовательной программе

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра товарной экспертизы, технологии торговли и ресторанного бизнеса

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ ЭТИКЕТ И СЕРВИС
В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ»**

**Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и организация обще-
ственного питания**

**Направленность (профиль) программы «Технология и организация ресторанного
бизнеса»**

Уровень высшего образования *Бакалавриат*

Год начала подготовки 2024

Краснодар – 2023 г.

Составитель:

к.т.н., доцент, доцент кафедры товарной экспертизы, технологии торговли и ресторанного бизнеса Н.Б. Федорова

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры товарной экспертизы, технологии торговли и ресторанного бизнеса, протокол №7 от 28.02.2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине «Дипломатический этикет и сервис в ресторанном бизнесе»

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем
ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-5.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам	ПК-5.1. 3-1. Знает основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания	Тема 1. Основы этикета Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол Тема 3. Дипломатический этикет Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы
	ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон	ПК-5.1. У-1. Умеет осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания	Тема 1. Основы этикета Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол Тема 3. Дипломатический этикет Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы
		ПК-5.2. 3-2. Знает основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания	Тема 1. Основы этикета Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол Тема 3. Дипломатический этикет Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы
		ПК-5.2. У-2. Умеет соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания	Тема 1. Основы этикета Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол Тема 3. Дипломатический этикет Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

Вопросы для проведения опроса обучающихся

Тема 1. Основы этикета

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

1. Что подразумевает современный этикет?
2. Каковы специфические характеристики этикета?
3. Какова роль этикета в современной жизни?
4. Какие существуют виды этикета?

Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

1. Что такое дипломатия?
2. Протокол и церемониал.
3. Протокол и дипломатическая служба.
4. Протокольные требования к участникам официальных церемоний.

Тема 3. Дипломатический этикет

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

1. Понятие дипломатического этикета.
2. Правила дипломатического этикета.
3. Нормы дипломатического этикета.
4. Что указывают на визитной карточке?
5. Имидж дипломата.

Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

1. Что такое самопрезентация?
2. Формула имиджа.
3. Процесс самопрезентации и ее формула.
4. Аксиома публичного выступления.
5. Виды межличностных отношений.

Критерии оценки:

4 балла выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

3 балла выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

2 балла выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения, или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

1 балл ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

Темы для проведения групповой дискуссии

Тема 3. Дипломатический этикет

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

1. Поведение в различных этикетных ситуациях.
2. Этикет делового телефонного разговора и делового письма.
3. Деловые встречи.
4. Презентации делового этикета.
5. Психология делового общения.

Вопросы, обсуждаемые в рамках групповой дискуссии

1. На чем основываются правила дипломатического протокола?
2. Приведите примеры становления в России дипломатического протокола.
3. В соответствии с какими правилами определяется поведение дипломатов в стране пребывания?
4. Какими документами определялись основы международной протокольной практики до 1961 г.?
5. Режимы пребывания иностранных граждан.
6. Функции консульских учреждений.
7. Какими документами определяется старшинство должностных лиц государства?
8. Критерий старшинства глав дипломатических представителей (посла).
9. Назовите классы глав дипломатических представительств.
10. Найдите общее и особенное в нормах государственного, дипломатического и делового протокола.

Критерии оценки:

4 балла выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, а ответ на него является исчерпывающим, т.е. охватывает все его существенные аспекты, в нем полно отражена относящаяся к вопросу законодательная и нормативно-правовая база,

3 балла выставляется студенту, если он правильно понимает суть вопроса, раскрывает основные понятия, относящиеся к предмету вопроса, но в ответе не полно отражена законодательная и нормативно-правовая база,

2 балла выставляется студенту, если он понимает суть вопроса, но не полно, не точно описывает предмет вопроса, а также отдельные основные понятия, относящиеся к области обсуждения, или в ответе присутствуют отдельные ошибочные положения, нечеткие формулировки,

1 балл ответ является неправильным в целом или содержит в основном ошибочные положения, не отражает суть обсуждения.

Задания для текущего контроля

Тестовые задания

Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

1. Кто из перечисленных лиц является дипломатическим представителем первого класса:

- посланник
- посол
- советник-посланник
- чрезвычайный и полномочный посланник

2. Как называют главу дипломатического представительства Ватикана первого класса:

- посланник
- посол
- чрезвычайный и полномочный посланник
- нунций

3. Кто из перечисленных дипломатических представителей аккредитуется при министре иностранных дел:

- посланник
- посол
- поверенный в делах
- нунций

4. Кто во время отсутствия главы дипломатического представительства исполняет его обязанности:

- советник
- чрезвычайный и полномочный посланник
- временный поверенный в делах
- атташе

5. Как называется согласие правительства принимающего государства на назначение определенного лица в качестве посла:

- аккреция
- агреман
- аккламация
- коносамент

6. Кто из официальных лиц встречает вновь прибывшего посла в аэропорту (на вокзале):

- Министр иностранных дел
- Президент страны
- Глава правительства
- представитель Службы государственного протокола МИД

7. Кому посол вручает свои верительные грамоты:

- главе государства
- министру иностранных дел
- главе парламента
- главе правительства

8. Каков порядок обмена протокольными визитами вновь прибывшего посла и его коллег по дипломатическому корпусу:

- первым визиты наносит вновь прибывший посол
- первыми визиты наносят коллеги по дипломатическому корпусу
- нет определённого порядка
- первыми визиты наносят жены послов

9. Распространяется ли обязанность наносить протокольные визиты на супругов дипломатов:

- распространяется
- не распространяется
- по желанию
- все ответы правильные

10. Выберите правильное описание флага ООН:

- белый с эмблемой Организации в верхнем правом углу
- голубой с эмблемой Организации в центре
- голубой с эмблемой Организации в верхнем левом углу
- белый с эмблемой Организации в нижнем правом углу

11. Исключите из приведенного перечня язык, который не является рабочим языком ООН:

- английский
- арабский
- немецкий
- русский

12. Как размещаются делегации на заседании международной конференции:

- в зависимости от времени прибытия на конференцию
- с учетом значимости представляемой страны на международной арене
- по алфавиту
- по количеству участников

13. Кто из перечисленных дипломатических представителей аккредитуется при главе государства:

- посланник
- посол
- поверенный в делах
- нунций

14. Какие визиты в Россию относятся к визитам на высшем уровне:

- визиты глав государств
- визиты министров иностранных дел
- визиты Генерального Секретаря ООН
- визиты глав правительств

15. Какие визиты в Россию относятся к визитам на высоком уровне:

- визиты глав государств
- визиты глав парламентов
- визиты министров иностранных дел
- визиты Генерального Секретаря ООН

16. Каковы требования к уровню проводимой зарубежной делегации:

должен соответствовать уровню встречи
может быть снижен по просьбе гостей
может быть изменен по усмотрению хозяев
соответствует уровню встречи

17. Определите среди перечисленных ниже видов приемов приемы с рассадкой:

ужин”
“завтрак”
“обед”
“а ля фуршет”

18. Определите среди перечисленных ниже видов приемов вечерние приемы:

“ужин”
“бокал шампанского”
“обед”
“шведский стол”

19. Совокупность мероприятий делового и протокольного характера, включаемых в программу визита, необходимый церемониал и уровень персонального участия официальных лиц принимающей стороны это - (впишите пропущенное словосочетание)

формат визита

20. Одна из общепринятых и наиболее распространенных форм международной деятельности, обеспечивающая по какому-либо поводу встречу представителей иностранных государств и всегда имеющая в силу этого политический характер это - (впишите пропущенное слово)

Тема 3. Дипломатический этикет

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

1. Определите среди перечисленных видов приемов наиболее почетный:

“коктейль”
“завтрак”
“обед”
“шведский стол”

2. Определите среди перечисленных ниже видов приемов наименее почетный:

“ужин”
“завтрак”
“бокал шампанского”
“коктейль”

3. Как приглашают на официальный прием:

письменным приглашением
по телефону
визитной карточкой
лично

4. Получив приглашение на прием, гость обязан:

ответить на него, если принимает приглашение
ответить независимо от того, принято ли приглашение

руководствоваться принципом, что правила ответа на приглашение этикетом не регламентированы

нет правильного ответа

5. Когда приходят на прием приглашенные младшие сотрудники:

до прихода руководителя

после прихода руководителя

вместе с руководителем

когда захотят

6. Где место мужчины, если он, сопровождая даму к столу, поднимается по лестнице: рядом с дамой

впереди дамы

на одну-две ступеньки ниже дамы

нет определенного места

7. Когда мужчина-гость должен садиться за стол на смешанном приеме:

когда сядет хозяин

когда сядет хозяйка

когда сядет дама, находящаяся справа

когда сядут все дамы

8. Как правильно посадить за столом приглашенных супругов:

рядом

напротив друг друга

в разных местах

на свободных местах

9. Кто имеет преимущество при равном протокольном статусе в рассадке за столом:

иностранные гости

соотечественники

никто не имеет преимущество

зависит от приема

10. Как называются карточки, которыми обозначаются места гостей за столом:

посадочные

кувертные

гостевые

застольные

11. Принимая почетного гостя, следует предоставить возможность произнести первый тост:

гостю

сделать это самому хозяину

очередность значения не имеет

хозяйка приема

12. Какова очередность пользования столовыми приборами в соответствии с их расположением:

начинать с крайних и заканчивать теми, что находятся рядом с тарелкой

начинать с лежащих рядом с тарелкой и заканчивать крайними

начинать с лежащих над тарелкой

нет определённой очередности

13. Выберите из перечисленных видов приемов те, на которых время прибытия на прием и ухода с него этикетом не регламентированы:

- “коктейль”
- “бокал шампанского”
- “завтрак”
- “а ля фуршет”

14. Какие места за столом являются почетными:

- слева от хозяина
- справа от хозяина
- напротив двери
- напротив окна

15. Какие цвета являются для Европы традиционно траурными:

- фиолетовый
- черный
- коричневый
- серый

16. Кто первым приветствует словами:

- глава встречающей делегации главу делегации гостей
- глава делегации гостей главу делегации хозяев
- старший младшего,
- младший старшего

17. Кто первым при приветствии подает руку:

- глава делегации члену делегации
- член делегации главе делегации
- мужчина женщине
- женщина мужчине

18. Кто первым прощается:

- уходящий
- младший
- старший
- нет разницы

19. Кого представляют первым:

- мужчину женщине в любом случае
- мужчину женщине, за исключением лишь очень почтенного мужчины,
- женщину мужчине в любом случае
- младшего старшему

20. В программу пребывания делегаций на высшем уровне включается посещение национальных святынь, возложение венков к ним. В России официальным местом возложения венков иностранными делегациями является (вставьте пропущенное название)

Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

1. Договариваясь о времени и месте проведения переговоров, следует:

сразу высказать свои предложения
предоставить возможность сделать это первым партнеру
очередность предложений не имеет значения
спросить у помощников

2 Встретить делегацию партнеров по переговорам должен:
глава делегации хозяев
заместитель главы делегации хозяев
любой член делегации хозяев
работник протокольной службы

3 Кто на приемах, устраиваемых по случаю своих национальных праздников дипломатическими представительствами, аккредитованными в Москве, обычно представляет российскую сторону:

Глава государства
Глава правительства
Министр иностранных дел
представительство не регламентировано

4 Какой из вариантов использования обращения “господин” (“спадар”, “товарищ”, “пан”) недопустим:

со словами, обозначающими профессиональное положение или официальный статус
с фамилией собеседника
самостоятельно (по отношению к незнакомым людям)
в связке с именем и отчеством партнера

5 Выберите правильный порядок приветствия при встрече двух супружеских пар:

первыми приветствуют друг друга женщины, затем мужчины приветствуют дам и после этого здороваются друг с другом
вначале мужчины приветствуют женщин, затем женщины приветствуют друг друга, после этого мужчины здороваются между собой
вначале мужчины здороваются между собой, затем женщины приветствуют друг друга, после этого мужчины приветствуют дам
нет определённого порядка приветствия

6 По окончании приема хозяева провожают гостя
до двери
до входа в здание
до автомобиля
до того места, где встречали гостя перед началом приема

7. Допустимо ли курение на приеме:
допустимо
не допустимо
допустимо, если на столах есть пепельницы
нет правильного ответа

8. Какими правилами регулируется количественный и персональный состав делегаций на переговорах:

гости имеют преимущество
соблюдается принцип равенства

преимуществом обладает принимающая сторона
нет правил

9. При формуле самопрезентации «Быстрый старт или Четыре «О»!», сколько отводится время, чтобы рассказать о себе, как зовут и кто вы.

- 30 сек
- 40 сек
- 50 сек
- 60 сек

10. Какое блюдо едят 2 вилками:

- отварной картофель
- рыбу
- птицу
- пудинг

11. Составляющие этикета:

- хороший голос
- умение вести себя правильно в общественных местах
- умение говорить на нескольких языках
- умение вести переговоры

12. Дневной прием «Бокал шампанского» устраивается:

- между 12 и 13 часами без рассадки за столом
- между 18 и 19 часами с рассадкой за столом
- между 12 и 13 часами с рассадкой за столом
- между 15 и 16 часами с рассадкой за столом

13. Оптимальная продолжительность переговоров

- не более 2 часов в день
- не более 4 часов в день
- не более 6 часов в день
- нет оптимальной продолжительности

14. Прием ведения переговоров для сильной позиции:

- просьба о помощи
- демонстрация некомпетентности
- максимальная прямота
- некомпетентность оппонента

15. Кто первым при знакомстве вручает визитную карточку:

- мужчина женщине в любом случае
- мужчина женщине, за исключением лишь очень почтенного мужчины
- женщина мужчине в любом случае
- младший старшему

16. Подарки зарубежным гостям вручают:

- в начале визита
- в конце визита
- одинаковые всем членам делегации
- с учетом старшинства внутри делегации

17. Какими из приведенных правил можно руководствоваться при вручении подарков зарубежной делегации:

всем членам делегации вручаются одинаковые подарки
подарки вручаются с учетом старшинства членов делегации (главе делегации - наиболее ценный подарок)

делегации вручается один коллективный подарок

нет традиции вручать подарки

18. В отношении каких из перечисленных сувениров допустимо повторение при их вручении одному и тому же лицу:

авторучка

коробка конфет

бутылка спиртного напитка

матрешка

19. Где место переводчика (переводчиков) за столом переговоров:

слева от главы делегации

справа от главы делегации

за спиной главы делегации

место не имеет значение

20. Требования этикета не являются абсолютными, соблюдение их зависит от:

места

времени

обстоятельств

людей

Критерии оценки:

2 балла выставляется студенту, при условии его правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий

1,5 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа от 70 до 89% тестовых заданий

1 балл выставляется студенту при условии его правильного ответа от 50 до 69% тестовых заданий

0,5 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа менее чем на 50% тестовых заданий

Индивидуальные задания

Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

Организируйте дипломатический визит главы государства Италии в Россию.
Охарактеризуйте каждый этап подготовки.

Тема 3. Дипломатический этикет

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

В дипломатическом этикете есть свои нормы и правила поведения на приемах.
Расскажите о правилах поведения первых лиц государства и остальных присутствующих

Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

Разработать сценарий дипломатического приема.
Разработать сценарий приема в посольстве.
Разработать сценарий самопрезентации.
Разработать сценарий межличностных отношений между подчиненным и руководителем.

Критерии оценки:

2 балла выставляется студенту, если он полностью выполнил индивидуальное домашнее задание, подробно законспектировал задание,

1,5 балла выставляется студенту, если он выполнил индивидуальное домашнее задание на 70%,

1 балл выставляется студенту, если он выполнил индивидуальное домашнее задание на 50%,

0,5 балла выставляется студенту, если он выполнил индивидуальное домашнее задание на 20%.

Варианты контрольной работы для проведения текущего контроля №1

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

Вариант №1

1. Происхождение терминов «этика», «мораль», «нравственность».
2. Деловая культура Востока и арабских стран.

Вариант №2

1. Понятие профессиональная этика, цели, задачи.
2. Деловая культура Японии, Китая, Южной Кореи.

Вариант №3

1. Деловой этикет. Значимость делового этикета в современном бизнесе.
2. Формальное (ролевое) и неформальное (личностное) общение.

Вариант №4

1. Прием «Фуршет», характеристика, цель.
2. Общение как вид деятельности. Функции и цели общения.

Вариант №5

1. Формы делового протокола и виды деловых приемов.
2. Стилль общения. Перечислите стили общения и проведите их сравнительный анализ.

Критерии оценки:

4 балла выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений

3 балла выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя

2 балла выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации

1 балл выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Варианты контрольной работы для проведения текущего контроля №2

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

Вариант №1

1. История развития этикета в России.
2. Правила рассадки гостей за столом.

Вариант №2

1. Деловой прием «Бокал шампанского» и «Бокал вина», дайте им характеристику.
2. Специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения.

Вариант №3

1. Прием «Завтрак», характеристика, цель.
2. Психологические подходы в деловом общении.

Вариант №4

1. Прием «Коктейль», характеристика, цель.
2. Ошибки, совершаемые с иностранными партнерами и их устранение.

Вариант №5

1. Деловой прием «Обед-буфет» («Шведский стол»), характеристика, цель.
2. Этика деловых и профессиональных отношений.

Критерии оценки:

4 балла выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений

3 балла выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя

2 балла выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации

1 балл выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Задания для творческого рейтинга

Темы докладов

Тема 1. Основы этикета

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

Повседневный этикет.

Этикет и имидж делового человека.

Этика деловых отношений.

Тема 2. Дипломатия и дипломатический протокол

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

Этикет делового общения с иностранными партнерами.

Правила этикета в деловой корреспонденции.

Этикет в компьютерных сетях.

Деловая этика и этикет руководителя фирмы.

Тема 4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы

Индикатор достижения: ПК-5.1, ПК-5.2

Имидж дипломата.

Основные правила протокольного визита.

Дипломатические приемы и их организация

Банкетная сервировка стола для дипломатических приемов

Критерии оценки:

6,7 балла – выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию реферата (презентации): обозначена проблема и обоснована ее актуальность, проведен анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, выполнена качественная презентация,

3 балла – выставляется студенту, если основные требования к реферату (презентации): выполнены, но присутствуют недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении презентации,

1 балл – выставляется студенту, если имеются существенные отклонения от требований к реферату (презентации). В частности, тема раскрыта частично, допущены ошибки и отсутствуют выводы.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Структура зачетного задания

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
Вопрос 1. Виды визитов иностранных официальных лиц и делегаций в РФ и их протокол	15
Вопрос 2. Дипломатические приемы и этикет. Сервировка стола	15
Тест. Выберите из перечисленных видов приемов те, на которых время прибытия на прием и ухода с него этикетом не регламентированы: а) «обед», б) «коктейль», в) «бокал шампанского», г) «завтрак», д) «а ля фуршет», е) «ужин»	10

Задания, включаемые в зачетный билет

1.	Выберите правильный ответ: Какой из перечисленных критериев протокольного старшинства имеет первоочередное значение для монархических государств: а) занимаемая в государстве должность, б) родство с сувереном, в) возраст, г) ученая степень, д) воинское звание
2.	Выберите правильный ответ: Какое из перечисленных понятий обозначает должность, но не дипломатический ранг: а) чрезвычайный и полномочный посол, б) советник первого класса, в) советник-посланник, г) третий секретарь, д) атташе
3.	Выберите правильный ответ: Для каких из перечисленных государств характерна централизованная модель построения протокольных служб: а) Франция, б) США, в) Великобритания, г) Италия, д) Германия
4.	Выберите правильный ответ: В какой из названных стран наиболее сложная система протокольного старшинства: а) Франция, б) Великобритания, в) Германия, г) Россия, д) Беларусь
5.	Выберите правильный ответ: Кто из перечисленных дипломатических представителей аккредитуется при главе государства: а) посланник, б) посол, в) поверенный в делах, г) нунций
6.	Выберите правильный ответ: Каким из перечисленных терминов называют главу дипломатического представительства старейшего по времени пребывания в стране: а) посол, б) посланник,

	<p>в) министр-резидент, г) дуайен, д) поверенный в делах</p>
7.	<p>Выберите правильный ответ: Дипломатический представитель какого из перечисленных классов аккредитуется при министре иностранных дел: а) посол, б) посланник, в) министр-резидент, г) поверенный в делах</p>
8.	<p>Выберите правильный ответ: Кто во время отсутствия главы дипломатического представительства исполняет его обязанности: а) консул, б) секретарь, в) советник, г) чрезвычайный и полномочный посланник, д) временный поверенный в делах, е) атташе</p>
9.	<p>Выберите правильный ответ: Каков порядок обмена протокольными визитами вновь прибывшего посла и его коллег по дипломатическому корпусу: а) первым визиты наносит вновь прибывший посол, б) первыми визиты наносят коллеги по дипломатическому корпусу</p>
10.	<p>Выберите правильный ответ Исключите из перечисленных элементов церемониала те, которые не предусмотрены протоколом встречи главы государства в качестве почетного гостя ООН: а) поднятие флагов, б) построение роты почетного караула. в) исполнение гимнов.</p>
11.	<p>Выберите правильный ответ Исключите из приведенного перечня язык, который не является рабочим языком ООН: а) английский, б) арабский, в) испанский, г) китайский, д) немецкий, е) русский, ж) французский.</p>
12.	<p>Выберите правильный ответ: Каков порядок обмена речами (тостами) на приеме: а) первым тост произносит глава делегации гостей; б) первым тост произносит глава делегации хозяев; в) порядок произнесения тостов значения не имеет?</p>
13.	<p>Выберите правильный ответ: Какие подарки вручают членам зарубежной делегации: а) равноценные; б) в зависимости от ранга члена делегации; в) вопрос не принципиален</p>
14.	<p>Выберите правильный ответ: Как называется согласие правительства принимающего государства на назначение определенного лица в качестве посла: а) аккреция, б) агреман), в) аккламация, г) альтернат, д) коносамент, е) патент, ж) согласие не запрашивается</p>
15.	<p>Выберите правильный ответ Определите среди перечисленных видов приемов наиболее почетный: а) «коктейль», б) «завтрак»,</p>

	<p>в) «бокал шампанского», г) «обед», д) «шведский стол», е) «жур фикс».</p>
16.	<p>Решите ситуацию: Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?</p>
17.	<p>Выберите правильный ответ: Как называется согласие правительства принимающего государства на назначение определенного лица в качестве посла: а) аккреция, б) агреман в) аккламация, г) альтернат, д) коносамент, е) патент, ж) согласие не запрашивается</p>
18.	<p>Выберите правильный ответ: Определите среди перечисленных ниже видов приемов приемы с рассадкой: а) «ужин», б) «завтрак», в) «бокал шампанского», г) «обед», д) «а ля фуршет», е) «коктейль»</p>
19.	<p>Выберите правильный ответ: Определите среди перечисленных ниже видов приемов вечерние приемы: а) «ужин», б) «завтрак», в) «бокал шампанского», г) «обед», д) «шведский стол», е) «коктейль»</p>
20.	<p>Выберите правильный ответ: Кто из перечисленных дипломатических представителей аккредитуется при министре иностранных дел: а) посланник, б) посол, в) поверенный в делах, г) нунций, д) интернунций</p>
21.	<p>Выберите правильный ответ: Какие места за столом являются почетными: а) слева от хозяина; б) справа от хозяина; в) напротив двери; г) напротив окна; д) в торце стола</p>
22.	<p>Выберите правильный ответ: Как называются карточки, которыми обозначаются места гостей за столом: а) посадочные, б) кувертные, б) гостевые, в) застольные</p>
23.	<p>Выберите правильный ответ: Получив приглашение на прием, вы обязаны: а) ответить на него, если принимаете приглашение; б) ответить независимо от того, принято ли приглашение; в) руководствуетесь принципом, что правила ответа на приглашение этикетом не регламентированы.</p>
24.	<p>Выберите правильный ответ: Какой из перечисленных титулов уместен в обращении к послу:</p>

	<p>а) Ваше Высочество, б) Ваше Превосходительство, в) Ваше Величество, г) Ваше Высокопревосходительство</p>
25.	<p>Выберите правильный ответ: Кто первым при приветствии подает руку: а) глава делегации члену делегации, б) член делегации главе делегации; в) мужчина женщине, г) женщина мужчине; д) старший младшему, е) младший старшему</p>
26.	<p>Выберите правильный ответ: Какова очередность пользования столовыми приборами в соответствии с их расположением: а) начинать с крайних и заканчивать теми, что находятся рядом с тарелкой, б) начинать с лежащих рядом с тарелкой и заканчивать крайними</p>
27.	<p>Выберите правильный ответ: Какими из приведенных правил можно руководствоваться при вручении подарков зарубежной делегации: а) всем членам делегации вручаются одинаковые подарки, б) подарки вручаются с учетом старшинства членов делегации (главе делегации – наиболее ценный подарок), в) делегации вручается один коллективный подарок?</p>
28.	<p>Выберите правильный ответ: По окончании приема хозяева провожают гостя а) до двери, б) до входа в здание, в) до автомобиля, г) до того места, где встречали гостя перед началом приема</p>
29.	<p>Выберите правильный ответ: Выберите из перечисленных видов приемов те, на которых время прибытия на прием и ухода с него этикетом не регламентированы: а) «обед», б) «коктейль», в) «бокал шампанского», г) «завтрак», д) «а ля фуршет», е) «ужин»</p>
30.	<p>Выберите правильный ответ: Какой из видов приема вы выберете, чтобы подчеркнуть значимость визита: а) «бокал шампанского»; б) «шведский стол»; в) «завтрак»; г) «обед»</p>
31.	<p>Выберите правильный ответ: Определите среди перечисленных ниже видов приемов вечерние приемы: а) «ужин», б) «завтрак», в) «бокал шампанского», г) «обед», д) «шведский стол», е) «коктейль»</p>
32.	<p>Выберите правильный ответ: Кто из перечисленных дипломатических представителей аккредитуется при министре иностранных дел: а) посланник, б) посол, в) поверенный в делах, г) нунций, д) интернунций</p>
33.	<p>Выберите правильный ответ Исключите из приведенного перечня язык, который не является рабочим языком ООН: а) английский, б) арабский, в) испанский,</p>

	г) китайский, д) немецкий, е) русский, ж) французский.
34.	Выберите правильный ответ: Каков порядок обмена речами (тостами) на приеме: а) первым тост произносит глава делегации гостей; б) первым тост произносит глава делегации хозяев; в) порядок произнесения тостов значения не имеет?
35.	Выберите правильный ответ: Какие подарки вручают членам зарубежной делегации: а) равноценные; б) в зависимости от ранга члена делегации; в) вопрос не принципиален
36.	Решите ситуацию: Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?

Типовой перечень вопросов к зачету:

1. Этика: происхождение, определение и содержание
2. История возникновения правил этикета. Особенности и значение делового этикета.
3. Культура делового общения и нормы этикета.
4. Дипломатия как особый вид государственной деятельности. Роль и место норм международной вежливости в современной дипломатии.
5. Дипломатическая служба и дипломатический корпус.
6. Дипломатических протокол и установление дипломатических отношений.
7. Виды визитов и особенности организации визитов на высшем уровне.
8. Этикет вербального общения.
9. Формы обращения, приветствия, знакомства.
10. Визитная карточка и ее протокольные возможности.
11. Регламентация одежды в официально-деловом общении.
12. Имидж дипломата.
13. Правила и нормы дипломатического этикета.
14. Основные правила протокольного визита.
15. Правила гостеприимства.
16. Понятия, значения и виды приемов.
17. Дипломатические приемы.
18. Подготовка приема.
19. Азы делового общения.
20. Формула самопрезентации «Быстрый старт или Четыре «О»».
21. Виды межличностных отношений.
22. В чем заключаются правила Дейла Карнеги.
23. Этапы развития межличностных отношений.
24. Деловое общение, его виды и формы.
25. Виды методов как начать беседу.
26. Основные правила влияния на людей.
27. Основные принципы, которые являются универсальными и могут быть применены в любой ситуации.
28. Каковы исторические аспекты возникновения этикета?
29. Что понимается под психологической культурой обслуживания
30. Какова роль производственных собраний в достижении благоприятного моральнопсихологического климата в коллективе
31. Раскройте понятие и принципы этики, этикета, культуры
32. Как достигается компромисс в конфликтной ситуации между сотрудниками
33. Какие категории работников относятся к обслуживающему персоналу

34. Этические нормы и принципы в ресторанном бизнесе
35. Подготовка и проведение дипломатических приемов
36. Виды визитов иностранных официальных лиц и делегаций в РФ и их протокол
37. Значение дипломатического протокола.
38. Дипломатический протокол и национальный праздник государства
39. Назовите составляющие профессиональной этики.
40. Протокол и правила гостеприимства.
41. Источники норма дипломатического протокола.
42. Основы дипломатического протокола
43. Основы и источники норм этикета. Правила этикета и среда.
44. Правила этикета и установление деловых контактов. Порядок представления и знакомств
45. Первое впечатление и правила этикета. Вежливость и такт.
46. Роль культуры речи в сфере общественного питания
47. Этикет и искусство ведения деловой беседы.
48. Дипломатические приемы и этикет. Сервировка стола
49. Дипломатическая вежливость. Символы государства
50. Личный визит дипломата, его подготовка и проведение
51. Дипломатические приемы и этикет. Порядок обслуживания
52. Дипломатические приемы и этикет. Правила поведения за столом
53. Правила дипломатического протокола.
54. Этикет делового общения и общепринятые правила поведения. Правила знакомства.
55. Правила этикета и установление деловых контактов. Первое впечатление и его роль в деловом общении.
56. Виды дипломатических приемов
57. Правила поведения мужчины на приеме с супругой
58. Дипломатические приемы и этикет. Учет национальных особенностей и традиций при составлении меню
59. Порядок проведения дипломатических приемов. Составление списка гостей. Этикет приема. Встречи и проводы. Приход и уход с приема.
60. Протокольная одежда и дипломатическая форма
61. Дипломатических протокол и установление дипломатических отношений.
62. Виды визитов и особенности организации визитов на высшем уровне.
63. Этикет вербального общения.
64. Формы обращения, приветствия, знакомства.
65. Визитная карточка и ее протокольные возможности.
66. Регламентация одежды в официально-деловом общении.
67. Имидж дипломата.
68. Правила и нормы дипломатического этикета.
69. Этические нормы и принципы в ресторанном бизнесе
70. Подготовка и проведение дипломатических приемов
71. Виды визитов иностранных официальных лиц и делегаций в РФ и их протокол
72. Значение дипломатического протокола.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-5.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам	<p>Знает верно и в полном объеме: основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p>	Продвинутый
			ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон	<p>Знает верно и в полном объеме: основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p>	
70 – 84 баллов	«зачтено»	ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-5.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам	<p>Знает с незначительными замечаниями: основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p>	Повышенный
			ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон	<p>Знает с незначительными замечаниями: основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания</p>	
50 – 69 баллов	«зачтено»	ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с	ПК-5.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях</p>	Базовый

		потребителями и заинтересованными сторонами	продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам	питания Умеет на базовом уровне, с ошибками: осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания	
			ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон	Знает на базовом уровне, с ошибками: основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания Умеет на базовом уровне, с ошибками: соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания	
менее 50 баллов	«не зачтено»	ПК-5. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-5.1. Осуществляет проведение встреч, переговоров и презентаций продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам	Не знает на базовом уровне: основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций на предприятиях питания Не умеет на базовом уровне: осуществлять проведение деловых встреч с соблюдением протокола и этикета с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания	Компетенции не сформированы
			ПК-5.2. Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон	Не знает на базовом уровне: основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций для решения проблемных ситуаций на предприятиях питания Не умеет на базовом уровне: соблюдать протокол деловых встреч и этикет с целью недопущения конфликтных ситуаций с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников в индустрии общественного питания	