

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ,
СВЯЗИ И МАССОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**
**«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ ИМ. ПРОФ. М.А. БОНЧ-БРУЕВИЧА»**
(СПбГУТ)

Кафедра _____ Социально-политических наук
(полное наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры № 10 от 29.05.2024

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Протокол и деловой этикет
(наименование дисциплины)

41.03.01 Зарубежное регионоведение
(код и наименование направления подготовки / специальности)

Межкультурная коммуникация в информационном обществе
(направленность / профиль образовательной программы)

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины.

Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся.

Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля - оценочных средств.

Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация. Общие требования к процедурам проведения текущего контроля и промежуточной аттестации определяет внутренний локальный акт университета: Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. При проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов используется ФОС.

1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине.

Цель текущего контроля - систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Протокол и деловой этикет», уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом.

Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку .

1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.

Цель промежуточной аттестации - проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины.

Промежуточная аттестация проходит в форме зачета.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

2.1.Перечень компетенций.

ОПК-1 Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) на основе применения понятийного аппарата по профилю деятельности

ПКО-1 Способен осуществлять консультационную деятельность по вопросам политического, социально-экономического развития, внешней и внутренней политики государств региона специализации в интересах профильных министерств, ведомств, коммерческих и некоммерческих организаций

ПКО-4 Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации в рамках профессиональных обязанностей, связанных с международно-регионоведческой специализацией

2.2.Этапы формирования компетенций.

Таблица 1

| Код компетенции | Этап формирования компетенции | Вид учебной работы | Тип контроля | Форма контроля |
|---------------------|--------------------------------|---|---------------|------------------------|
| ОПК-1, ПКО-1, ПКО-4 | теоретический (информационный) | лекции, самостоятельная работа | текущий | собеседование, тест |
| | практико-ориентированный | практические (лабораторные) занятия, самостоятельная работа | текущий | тест, домашнее задание |
| | оценочный | аттестация | промежуточный | зачет |

Применяемые образовательные технологии определяются видом контактной работы.

2.3.Соответствие разделов дисциплины формируемым компетенциям.

Этапами формирования компетенций является взаимосвязанная логическая последовательность освоения разделов (тем) учебной дисциплины.

Таблица 2

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины | Содержание раздела (темы) дисциплины | Коды компетенций |
|-------|--------------------------|--------------------------------------|------------------|
|-------|--------------------------|--------------------------------------|------------------|

| | | | |
|---|--|---|---------------------|
| 1 | <p>Раздел 1. Тема 1. Основные понятия и проблемы дисциплины. Этические нормы и принципы современных деловых отношений.</p> | <p>Цель, задачи и построение дисциплины. Компетенции, формируемые в процессе освоения дисциплины. Основные понятия курса: этика, этикет, дипломатическая практика, дипломатический (международный) протокол, церемониал, международный этикет. Этические нормы и принципы современных деловых отношений. Механизмы внедрения этических норм в практику деловых отношений. Сущность понятия этикет. История развития этикета. Этапы становления этикета в России. Виды современного этикета. Функции этикета. Протокол и этикет. Дипломатический протокол. Венский конгресс 1814-15г. Аахенский конгресс. Венская конвенция 1961 г. о дипломатических сношениях. Основные этапы становления и развития дипломатического протокола в России</p> | ОПК-1, ПКО-1 |
| 2 | <p>Раздел 2. Тема 2. Дипломатический корпус. Дипломатические привилегии и иммунитеты. Дипломатические приемы</p> | <p>Дипломатический корпус: ранги, список старшинства. Дуайен, его функции и обязанности. Персонал дипломатических представительств, члены семей дипломатов. Дипломатические привилегии и иммунитеты: территория, имущество, корреспонденция, символы суверенитета, налоги и сборы, личная неприкосновенность, свобода передвижения, транзитное передвижение, права членов семей. Порядок установления дипломатических отношений, начало и прекращение миссии дипломатического представителя. Функции и классы дипломатических представительств, верительная и отзывная грамоты, дипломатический корпус и старшинство в нем.</p> | ОПК-1, ПКО-1 |
| 3 | <p>Раздел 3. Тема 3. Вербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире Дипломатическая переписка</p> | <p>Виды дипломатических документов. Общая характеристика дипломатической беседы, виды, правила и приемы беседы. Протокольное реагирование на официальные события. Категории дипломатических бесед. Оформление записей беседы, дипломатический дневник. Правила организации и ведения переговоров. Виды переговоров. конгресс, конференция. Правила организации и проведения международных форумов. Культура речевого общения. Виды вербальных средств общения. Непосредственное вербальное общение. Формы и виды письменного общения. Этикетные нормы оформления деловых и личных бумаг. Этикет делового телефонного разговора.</p> | ОПК-1, ПКО-1, ПКО-4 |

| | | | |
|---|--|--|--------------|
| 4 | Раздел 4. Тема 4. Невербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире | Характеристика невербальных средств общения. Функции, виды невербальных средств общения. Этикет внешности. Этикет визитной карточки. Сущность служебного этикета. Этикетные нормы взаимоотношений. Этикетные нормы оформления офиса. Деловые подарки и сувениры. Правила поведения в общественных местах. Этикет деловых приемов. Застольный этикет. Основные принципы международного этикета. Особенности национальных норм делового этикета. | ОПК-1, ПКО-1 |
| 5 | Раздел 5. Тема 5. Служебный этикет, этикет деловых приемов. | Сущность служебного этикета. Этикетные нормы взаимоотношений. Этикетные нормы оформления офиса. Деловые подарки и сувениры. Правила поведения в общественных местах. Этикет деловых приемов. Застольный этикет. | ОПК-1, ПКО-1 |
| 6 | Раздел 6. Тема 6. Международный деловой этикет. | Основные принципы международного этикета. Особенности национальных норм делового этикета. | ОПК-1, ПКО-1 |

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

3.1. Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Таблица 3

| Код компетенции | Показатели оценивания (индикаторы достижения компетенций) | Оценочные средства |
|-----------------|---|---|
| ОПК-1 | <p>ОПК-1.1 Применяет современный понятийно-категорийный аппарат социальных и гуманитарных наук в его комплексном контексте (геополитическом, социально-политическом, социально-экономическом, культурно-гуманитарном) и историческом развитии на государственном языке РФ и иностранном(ых) языке(ах);</p> <p>ОПК-1.2 Организует и устанавливает контакты на международной арене в ключевых сферах политического, экономического и социально-культурного взаимодействия, связанного с регионом специализации;</p> <p>ОПК-1.3 Использует основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации с целью последовательного выстраивания позиции представляемой стороны;</p> <p>ОПК-1.4 Применяет переговорные технологии и правила дипломатического поведения в мультикультурной профессиональной среде;</p> | <p>ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ЭТАП: собеседование, тест</p> <p>ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ЭТАП: тест, домашнее задание</p> <p>ОЦЕНОЧНЫЙ ЭТАП: вопросы к зачету</p> |

| | | |
|-------|---|--|
| ПКО-1 | ПКО-1.1 Устанавливает, поддерживает и развивает профессиональные контакты с представителями государственной власти, общественных организаций, коммерческих структур, СМИ в сфере своей региональной/страновой специализации; ПКО-1.2 Оказывает базовую консультационную поддержку в сфере своей региональной/страновой специализации представителям государственной власти, общественных организаций, коммерческих структур, СМИ; | ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ЭТАП: собеседование, тест ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ЭТАП: тест, домашнее задание ОЦЕНОЧНЫЙ ЭТАП: вопросы к зачету |
| ПКО-4 | ПКО-4.1 Готовит доклады, информационно-аналитические справки и презентации по тематике своей страновой/региональной специализации; ПКО-4.2 Владеет навыками документооборота, использует в профессиональной деятельности систему электронного документооборота; ПКО-4.3 Организует и проводит под руководством опытного сотрудника мероприятия, связанные с тематикой своей страновой/региональной специализации (выставки, конференции, международные семинары, форумы, визиты делегаций); | ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ЭТАП: собеседование, тест ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЙ ЭТАП: тест, домашнее задание ОЦЕНОЧНЫЙ ЭТАП: вопросы к зачету |

3.2. Стандартные критерии оценивания.

Критерии разработаны с учетом требований ФГОС ВО к конечным результатам обучения и создают основу для выявления уровня сформированности компетенций: минимального, базового или высокого.

Критерии оценки устного ответа в ходе собеседования:

- логика при изложении содержания ответа на вопрос, выявленные знания соответствуют объему и глубине их раскрытия в источнике;
- использование научной терминологии в контексте ответа;
- объяснение причинно-следственных и функциональных связей;
- умение оценивать действия субъектов социальной жизни, формулировать собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;
- эмоциональное богатство речи, образное и яркое выражение мыслей.

Критерии оценки ответа за зачет:

Для зачета в устном виде употребимы критерии оценки устного ответа в ходе собеседования (см. выше)

Критерии оценки тестового контроля знаний:

студентом даны правильные ответы на

- 91-100% заданий - отлично,
- 81-90% заданий - хорошо,
- 71-80% заданий - удовлетворительно,
- 70% заданий и менее - неудовлетворительно.

Общие критерии оценки работы студента на практических занятиях:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое

знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.

- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемость.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость.

Порядок применения критериев оценки конкретизирован ниже, в разделе 4, содержащем оценочные средства для текущего контроля успеваемости и для проведения промежуточной аттестации студентов по данной дисциплине.

3.3. Описание шкал оценивания.

В процессе оценивания результатов обучения и компетенций на различных этапах их формирования при освоении дисциплины для всех перечисленных выше оценочных средств используется шкала оценивания, приведенная в таблице 4.

Дихотомическая шкала оценивания используется при проведении текущего контроля успеваемости студентов: при проведении собеседования, при приеме эссе, реферата, а также может быть использована в целях проведения такой формы промежуточной аттестации, как зачет (шкала приводится для всех оценочных средств из таблицы 3).

Таблица 5

| Показатели оценивания | Описание в соответствии с критериями оценивания | Оценка знаний, умений, навыков и опыта | Оценка по дихотомической шкале |
|--------------------------------|---|--|---------------------------------------|
| Высокий уровень освоения | Демонстрирует полное понимание проблемы. Требования по всем критериям выполнены | «очень высокая», «высокая» | «зачтено» |
| Базовый уровень освоения | Демонстрирует значительное понимание проблемы. Требования по всем критериям выполнены | «достаточно высокая», «выше средней», «базовая» | «зачтено» |
| Минимальный уровень освоения | Демонстрирует частичное понимание проблемы. Требования по большинству критериев выполнены | «средняя», «ниже средней», «низкая», «минимальная» | «зачтено» |
| Недостаточный уровень освоения | Демонстрирует небольшое понимание проблемы. Требования по многим критериям не выполнены | «очень низкая», «примитивная» | «незачтено» |

4. Типовые контрольные задания, иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.1.Оценочные средства промежуточной аттестации

Оценочные средства промежуточной аттестации по дисциплине представлены в Приложении 1.

4.2.Формирование тестового задания промежуточной аттестации Аттестация №1

В экзаменационном билете присутствует 2 вопроса теоретической направленности. Теоретические вопросы позволяют оценить уровень знаний и частично - умений.

Примерный перечень заданий, выносимых на промежуточную аттестацию, разрешенных учебных и наглядных пособий, средств материально-технического обеспечения :

По вопросу 1, компетенции ОПК-1,ПКО-1

- 1 Историческое содержание термина «протокол». Определение терминов «дипломатический протокол». «церемониал». «дипломатический этикет»
- 2 Образование самостоятельной протокольной службы в России: время, основные направления деятельности
- 3 Дипломатические привилегии и иммунитеты: личные и дипломатического представительства
- 4 Критерии отбора чиновников на дипломатическую службу в 18 и 19 вв
- 5 Дипломатический корпус: определение в узком и широком значении, статус, старшинство
- 6 "Краткая инструкция о соблюдении принятого в буржуазном обществе этикета»: время принятия, основное содержание
- 7 Венские конвенции о дипломатических сношениях: время проведения, характеристика принятых документов
- 8 Церемониал о послах чужеродных государей при Императорском Всероссийском дворе»: время принятие, содержание
- 9 Протокол подготовки и проведения международной конференции
- 10 Основопологающие принципы взаимоотношений между государствами. Принцип « международной вежливости»

По вопросу 2, компетенции ОПК-1,ПКО-1,ПКО-4

- 11 Виды дипломатических документов, использовавшихся в России в 16-17 вв., их характеристика
- 12 Основные функции невербальных средств общения
- 13 Особенности вербальных средств общения и их классификация
- 14 Этикет деловых писем
- 15 Виды и формы деловой корреспонденции
- 16 Общие требования, предъявляемые к деловой переписке
- 17 Виды приемов и порядок их проведения
- 18 Приглашения на прием и ответы на них
- 19 Форма одежды на официальных мероприятиях
- 20 Международные, чаще всего встречаемые, ошибки делового общения

Представленный по каждому вопросу перечень заданий является рабочей моделью для генерирования экзаменационных билетов.

4.3.Развернутые критерии выставления оценки

Таблица 6

| Тип вопроса | Показатели оценки | | | |
|-------------------------|--|--|--|--|
| | 5 | 4 | 3 | 2 |
| Теоретические вопросы | тема рассмотрена со всех сторон, проанализирована, ответ полный, ошибок нет, предложены обоснованные аргументы и приведены примеры эффективности аналогичных решений | тема рассмотрена со всех сторон, раскрыта, ответ полный, допущено не более 1 ошибки, предложены обоснованные аргументы и приведены примеры эффективности аналогичных решений | тема освещена поверхностно, ответ полный, допущено более 2 ошибок, обоснованных аргументов не предложено | ответы на вопрос билета практически не даны |
| Практические вопросы | задание выполнено без ошибок, студент может дать все необходимые пояснения, сделать выводы | задание выполнено без ошибок, но студент не может пояснить ход выполнения и сделать необходимые выводы | задание выполнено с одной ошибкой, при ответе на вопрос ошибка замечена и исправлена самостоятельно | задание невыполнено или выполнено с двумя и более ошибками, пояснения к ходу выполнения недостаточны |
| Дополнительные вопросы | ответы даны на все вопросы, показан творческий подход | ответы даны на все вопросы, творческий подход отсутствует | ответы на дополнительные вопросы ошибочны (2 и более ошибок) | ответы на дополнительные вопросы практически отсутствуют |
| Уровень освоения | высокий | базовый | минимальный | недостаточный |

Для получения оценки «зачтено» студент должен показать уровень освоения всех компетенций, предусмотренных программой данной дисциплины, не ниже минимального.

4.4.Комплект экзаменационных билетов

Комплект экзаменационных билетов ежегодно обновляется и формируется перед зачетом.

Развернутые критерии выставления оценки за зачет содержатся в таблице 5.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

5.1. Методические материалы для текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предусматривает систематическое оценивание процесса обучения, с учетом необходимости обеспечения достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (уровня сформированности знаний, умений, навыков, компетенций), а также степени готовности обучающихся к профессиональной деятельности. Система текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов предусматривает решение следующих задач:

- оценка качества освоения студентами основной профессиональной образовательной программы;
- аттестация студентов на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей основной профессиональной образовательной программы;
- поддержание постоянной обратной связи и принятие оптимальных решений в управлении качеством обучения студентов на уровне преподавателя, кафедры, факультета и университета.

В начале учебного изучения дисциплины преподаватель проводит входной контроль знаний студентов, приобретённых на предшествующем этапе обучения.

Задания, реализуемые только при проведении текущего контроля

Собеседование - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя со студентом на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний студента по определенному разделу, теме, проблеме и т.п., соответствующих освоению компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Проблематика, выносимая на собеседование, определяется преподавателем в заданиях для самостоятельной работы студента, а также на семинарских и практических занятиях. В ходе собеседования студент должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога и показать установленный уровень владения компетенциями.

Тест - система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

5.2. Методические материалы для промежуточной аттестации

Форма промежуточной аттестации по дисциплине - зачет

Форма проведения зачета: устная

При подготовке к ответу на зачете студент, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании зачета) сдается экзаменатору.

Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами

материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся, определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» или «зачтено», «незачтено».

Выбор формы оценивания определяется целями и задачами обучения. В числе применяемых форм оценивания выделяют интегральную и дифференцируемую оценку, а также самоанализ и самоконтроль студента. Источники информации, которые используются при применении разных форм оценивания:

- работы обучающихся: домашние задания, презентации, отчеты, дневники, эссе и т.п.;
- результаты индивидуальной и совместной деятельности студентов в процессе обучения;
- результаты выполнения контрольных работ, тестов;
- другие источники информации.

Для того чтобы оценка выполняла те функции, которые на нее возложены как на характеристику этапов формирования компетенций у обучающихся, необходимо соблюдение следующих базовых принципов оценивания:

- непрерывность процесса оценивания;
- оценивание должно быть критериальным, основанным на целях обучения;
- критерии выставления оценки и алгоритм ее выставления должны быть заранее известны;
- включение обучающихся в контрольно-оценочную деятельность.

Конечный результат обучения (с точки зрения соответствия его заявленным целям) в высокой степени определяется набором критериальных показателей, которые используются в процессе оценки.

Студенту, использующему в ходе зачета неразрешенные источники и средства для получения информации, выставляется неудовлетворительная оценка. В случае неявки студента на зачет, преподавателем делается в экзаменационной ведомости отметка «не явился».