

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Сахалинский государственный университет»

Кафедра иностранного языка и страноведения

УТВЕРЖДАЮ  
Руководитель основной профессиональной образовательной программы  
Балицкая И.В.  
«20» мая 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
Дисциплины

**Б1.О.05.03. International Etiquette**

Уровень высшего образования  
**МАГИСТРАТУРА**

Направление подготовки  
**44.04.01 Педагогическое образование**

Профиль подготовки  
**Образование и межкультурная коммуникация со странами АТР**

Квалификация  
**магистр**

Форма обучения  
**очная**

РПД адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Южно-Сахалинск  
2024 г.

Рабочая программа дисциплины Б1.О.05.03 «International Etiquette» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, утвержденный приказом Минобрнауки России от 15 марта 2018 г. № 50361.

Программу составил(и):

Балицкая И.В., д.п.н., профессор  
кафедры иностранного языка и страноведения.



Рабочая программа дисциплины Б1.О.05.03 «International Etiquette» утверждена на заседании кафедры иностранного языка и страноведения. Протокол № 8 «16» мая 2024 г.

Заведующий кафедрой к.ф.н., доцент Корнеева И.В.



## **1. Цель и задачи дисциплины**

Дисциплина “International etiquette” ставит своей **целью** познакомить студентов с особенностями международного этикета, ознакомить студентов с основными понятиями, нормами и принципами современного делового общения, подготовить студентов к работе с иностранными партнерами.

### **Задачи дисциплины:**

- освоить совокупность норм, правил и требований международного протокола и этикета, необходимых для осуществления деловых коммуникаций в межкультурной среде;
- развить навыки международной деловой коммуникации и общения с иностранными партнерами;
- овладеть знаниями о формах практической реализации ценностей международного этикета в деловых отношениях;
- овладеть международными этикетными формами современного делового общения (коммуникации, деловой внешний вид, деловая переписка, подарки в деловой сфере);
- сформировать базовые навыки международной деловой коммуникации.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина «International Etiquette» входит в дисциплины базовой обязательной части **Б1.О.05.03**, изучается во **2 семестре**.

Для успешного освоения дисциплины студент должен пройти теоретическое и практическое обучение, освоить разделы ОПОП (дисциплины и модули) всех предшествующих циклов в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки: 44.04.01 Педагогическое образование, профиль: Образование и межкультурная коммуникация со странами АТР.

**Пререквизиты дисциплины:** Дисциплина “International Etiquette” опирается на результаты обучения следующим дисциплинам: “Иностранный язык в профессиональной коммуникации”, “Теория межкультурной коммуникации”, “Иностранный язык в профессиональной сфере”.

**Постреквизиты:** Дисциплины “Культура речевого общения (корейский язык)”, “Культура речевого общения (японский язык)”, “Intercultural Communication Competence,

“Бизнес-перевод и деловая корреспонденция”.

### 3. Формируемые компетенции и индикаторы их достижения по дисциплине

Коды компетенции	Содержание компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК-5	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных сообществ. УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании этапов исторического развития общества (включая основные события, деятельность основных исторических деятелей) и культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия и задач образования. УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
ПК-2	ПК-2 Способен к проектированию и созданию образовательной среды; реализации образовательного процесса в контексте различных ООП	ПК-2.1.Проектирует и создает образовательную среду. ПК-2.2. Проектирует образовательный процесса в контексте различных ООП. ПК-2.3.Реализует образовательный процесса в контексте различных ООП. ПК-2.4.Разрабатывает научно-методическое обеспечение реализации программ общего, профессионального и дополнительного образования

### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц (72 академических часа).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов
	<b>2 семестр</b>
<b>Общая трудоемкость</b>	72
<b>Контактная работа:</b>	16
Лекции (Лек)	-
Практические занятия (ПР)	12
Лабораторные работы (ЛР)	
Контактная работа в период теоретического обучения (КонтТО)	4
Контактная работа (ПА)	-

Промежуточная аттестация (зачет, экзамен, зачет с оценкой)	зачет
<b>Самостоятельная работа:</b>	56
– выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);	16
– написание эссе;	14
– самостоятельное изучение разделов;	14
– самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материалов учебников и учебных пособий);	12
– подготовка к практическим (семинарским) занятиям;	
– подготовка к промежуточной аттестации);	
– подготовка к итоговой форме контроля.	

#### 4.2. Распределение видов работы и их трудоемкости по разделам дисциплины

Курс рассчитан на студентов 1 курса и представлен в виде практических занятий. Отдельные разделы курса выносятся для самостоятельного изучения.

2 семестр: вид промежуточной аттестации – зачет.

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины/темы		Виды учебной работы (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			контактная				
		семестр	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельна я работа	
1.	Раздел 1. Functions of etiquette knowledge	2	-	2	-	10	Дискуссия, практ. задание, тест
2.	Раздел 2. The Role and Functions of Protocol	2	-	2	-	10	Дискуссия, презентация, тест
3.	Раздел 3 . Etiquette and Rules of Behavior	2	-	2	-	6	Кейс-стади
4.	Раздел 4. Modern Manners for Today Business World	2	-	2	-	10	Кейс-стади
5.	Раздел 5. Business Entertainment. Party Etiquette.	2	-	2	-	10	Ролевая игра
6.	Раздел 6. E-mail Etiquette and Business Writing	2	-	2	-	10	Презентация
Итого			-	12	-	56	Зачет

#### 4.3. Содержание разделов дисциплины

**Раздел № 1. Functions of etiquette knowledge** Interpersonal contacts. Communication Styles. Functions of etiquette knowledge. Principles of Etiquette. History of Etiquette.

**Раздел 2. The Role and Functions of Protocol** Protocol and Etiquette Knowledge. Definition and classification of protocol

**Раздел 3. Etiquette and Rules of Behavior** Public Proprieties. Etiquette and Rules of Behavior. Everyday courtesies. Small Talk.

**Раздел 4. Modern Manners for Today Business World** Office etiquette. Telephone Etiquette. Global Business Etiquette. Work Ethics.

**Раздел 5. Business Entertainment.** Party Etiquette. Greetings. Gift giving. Business cards. Dining concern.

**Раздел 6. E-mail Etiquette and Business Writing** Good Behavior On-line. Netiquette. Writing business letters.

#### **4.4. Темы и планы практических занятий**

##### **Тема 1. Functions of etiquette knowledge**

Практическое занятие № 1.

1. Group discussion :The history of the word “Etiquette”
2. Просмотр видеоролика “Etiquette and the story of King Louis XIV

Task 1. Discuss the history of the etiquette. Do you know any other stories?

Task 2. Definition of the term “Etiquette”.

Using key-words prepare your definition of etiquette

Share your definition with the group.

Combine different idea and make an integrated definition.

Task 3. Role-play “Good manners”

Explain what good manners are;

Describe how to use good manners in different scenarios;

Demonstrate examples of good manners while role playing.

Task 4. Prepare a story which demonstrates “The golden rule of an etiquette”.

Key words for discussions:

Thoughtfulness, consideration, friendliness, to be pleased, courteous, graciously, conversation

It is important to treat others in the same way that we wish others to treat us.

Topics related to protocol: visits, invitations, official entertaining (formal dinner, , receptions,

Types of protocol: international, politic, diplomatic, state , palace, academic

##### **Тема 2. The Role and Functions of Protocol**

Практическое занятие № 2.

Task 1. Study the definition of protocol. Compare definitions of protocol and etiquette.

What is different? What do they have in common? Prepare a special chart. Discuss it in a group.

Etiquette	Protocol


**Tips:**

Etiquette is know-how of life; Good manners; Unwritten laws of the society; Correct interpersonal behavior.

A protocol is a set of rules to follow in professional activity. Guidelines for the conduct of business; Officially accepted rules.

Task 2. Organize group discussion. What type of protocol you need to follow in your profession. Work in groups. Prepare tips for international departments how to follow protocol rules. Discuss them. Which rules are of special importance?

Task 3. Role play. Reception of Japanese (Korean, Chinese) delegation.

Divide into two groups. One group will be hosts and the other group will be the delegation. Make all necessary preparation. Record the reception process and analyze your behavior. Then change roles. Pay attention to important points: greetings, exchanging business cards, etc.

Task 4 Video “Business card etiquette”

### **Тема 3. Etiquette and Rules of Behavior**

#### **Практическое занятие № 3.**

Task 1. Read this statement and discuss it in a group.

*“Social etiquette and good manners are nothing more than common courtesy, sincerity, and consideration for others. It is important to treat others in the same way that we wish others to treat us. This is the very foundation on which a polite society is built.”*

Task 2. Read the basic social rules. Discuss each item in pairs. Extend this list suggesting 2-3 more rules of appropriate behavior. Which rules are unimportant in other cultures’ societies? Try to explain.

#### **Basic social etiquette rules:**

- Always be on time for dates and get-togethers. Showing up late is rude and shows a lack of respect for other people’s time.
- Make eye contact when you are in a conversation with someone. Avoid looking over the other person’s shoulder unless you see potential danger.
- Never interrupt the other person.
- Give and receive compliments graciously.
- Refuse to gossip with and about friends. After all, if you share gossip with someone, that person will wonder what you are saying behind his or her back.
  - Respect each other’s personal space.
  - Respect each other’s belongings.
  - Let Others Go First
  - Respect Others
  - Be a Helper
  - Hold Down the Noise
  - Introduce People
  - Send a Thank You Note

### **Тема 4. Modern Manners for Today Business World**

#### **Практическое занятие № 4**

### Task 1. Discuss Presentation “Essential Office Etiquette”

Discuss the questions:

- Identify and correct protocols for business etiquette for a range of business scenarios.
- Apply the techniques required to build and project a professional image through professional behaviour.
- Describe appropriate and inappropriate behaviour in a range of workplace settings.

Task 2. Video tips of professional behavior. Discuss in a group. Suggest more. Which of them are the most important? Which of them are international and culturally determined ?

Task 3. Telephoning Making a chart of useful telephone phrases Video “Useful Telephone phrases”

Task 4. Watch video “How to answer the phone”

Task 4 Role play. Dramatize telephone conversation in business setting.

### **Тема 5 Business Entertainment. Party Etiquette**

Практическое занятие № 5.

Task 1. Dining etiquette. Discuss the presentation

Task 2. Role play “Setting the table”

Task 3 Video “How to make a good small talk in English”. Discussion.

Task 4 Role play Divide into pairs, make a list of appropriate topics for small talks

Task 5. Role play Small talk at business party

### **Тема 6 E-mail Etiquette and Business Writing**

Практическое занятие № 6.

Task 1. Writing a business e-mail.

The summary of email rules in the information below is based on published sources such as Shea's (2004) online book, *Netiquette*.

Study the following rules:

- Identify yourself:
  - Begin messages with a salutation and end them with your name.
  - Use a signature (a footer with your identifying information) at the end of a message
- Include a subject line. Give a descriptive phrase in the subject line of the message header that tells the topic of the message (not just "Hi, there!").
- Avoid sarcasm. People who don't know you may misinterpret its meaning.
- Respect others' privacy. Do not quote or forward personal email without the original author's permission.
- Acknowledge and return messages promptly.
- Copy with caution. Don't copy everyone you know on each message.
- No spam (a.k.a. junk mail). Don't contribute to worthless information on the Internet by sending or responding to mass postings of chain letters, rumors, etc.



- Be concise. Keep messages concise—about one screen, as a rule of thumb.
- Use appropriate language:
  - Avoid coarse, rough, or rude language.
  - Observe good grammar and spelling.
- Use appropriate emoticons (emotion icons) to help convey meaning. Use "smiley's" or punctuation such as :- ) to convey emotions. See website list of emoticons at <http://netlingo.com/smiley.cfm> and <http://www.robelle.com/smugbook/smiley.html>.
- Use appropriate intensifiers to help convey meaning.
  - Avoid "flaming" (online "screaming") or sentences typed in all caps.
  - Use asterisks surrounding words to indicate italics used for emphasis (\*at last\*).
  - Use words in brackets, such as (grin), to show a state of mind.
  - Use common acronyms (e.g., LOL for "laugh out loud").

Task 2. Communicating clearly on the Internet without creating misunderstandings is a challenge.

One problem is that you haven't any facial expressions, body language, or environment to help you express yourself;

another that there is little "give and take" for developing what you mean to say or are discussing

These guidelines hopefully will help you:

- Be clear  
Make sure the subject line (e-mail) or title (web page) reflects your content
- Use appropriate language  
If you have a question on whether or not you are too emotional, don't send the message, save it, and review it "later"  
Remember: no one can guess your mood, see your facial expressions, etc.  
All they have are your words, and your words can express the opposite of what you feel  
Don't use ALL CAPITAL LETTERS--it's equal to shouting or screaming
- Task 2. Write the samples of different business letters (at least 3)

## 5. Темы дисциплины для самостоятельного изучения

1. Overcoming cultural differences

2. Combining Global and Local

## 6. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1.	Functions of etiquette knowledge	Практическое занятие 1 Самостоятельная работа	Групповая дискуссия Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
2.	The Role and Functions of Protocol	Практическое занятие 2 Самостоятельная работа	Групповая дискуссия Ролевая игра Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
3.	Etiquette and Rules of Behavior	Практическое занятие 3 Самостоятельная работа	Групповая дискуссия Презентация Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

4.	Modern Manners for Today Business World	Практическое занятие 4 Самостоятельная работа	Групповая дискуссия Ролевая игра Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
5.	Business Entertainment. Party Etiquette	Практическое занятие 5 Самостоятельная работа	Групповая дискуссия Ролевая игра Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты
6.	E-mail Etiquette and Business Writing	Практическое занятие 6 Самостоятельная работа	Групповая дискуссия Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты

## **7. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **Вопросы для обсуждения**

1. Functions of etiquette knowledge in people's life. Everyday courtesies. Public proprieties. Etiquette and Rules of Behavior Etiquette for Personal Contact.
2. Interpersonal Business Etiquette. Why is Etiquette important in Business. Main principles and rules.
3. Apply the techniques required to build and project a professional image through professional behaviour. Describe appropriate and inappropriate behaviour in a range of workplace settings.
4. Describe general Netiquette Rules. Which of them are especially important? Telephone etiquette. Main aims and rules.
5. Etiquette and protocol . Rules for the Employees in Tourism industry. Tips for travellers. Types of interpersonal contacts in service and tourism enterprises
6. Functions of etiquette knowledge in people's life. Everyday courtesies. Public proprieties. Etiquette and Rules of Behavior Etiquette for Personal Contact.

### **Test**

#### **1. Этикет не относится к одному из этих понятий**

- a. politeness
- b. conformity
- c. know-how of life
- d. good manners

#### **2. В каком из этих случаев люди могут курить в общественном месте:**

- a. he/she asks for permission of people around
- b. Holds a lit cigarette away from other people
- c. Does it in special smoking areas
- d. Blows the fumes in the other direction

#### **3. Вы забыли о назначенной встрече с вашим бизнес-партнером. Что следует сделать:**

- a. Write and apologize
- b. Send flowers
- c. Call, apologize and set up another appointment

**4. Вас пригласили на официальный ужин. Что нужно делать с салфеткой?**

- a. open it immediately
- b. wait for the host to take his/her serviette before taking yours
- c. wait for the waitron to open your serviette and place it on your lap
- d. wait for the oldest person at the table to take his/hers

**5. Какой из типов протокола имеет особое значение для сферы сервиса/туризма?**

- a.international
- b.diplomatic
- c.palace,
- c.political,
- d.military,
- e. administrative,
- f.jurisdictional,
- g. academic,
- e.social.

**6. Обозначьте функции этикета:**

- a.makes us feel more comfortable
- b. helps us to get better score at our exams
- c. puts the people around us at ease
- d. Makes everyday life more pleasant
- e. improves the quality of life

**7. Что не относится к сфере протокола:**

- a. formal dinners
- b. formal reception
- c. ceremonies
- d. team-building

**8. Как вы обратитесь в письме к женщине, если не знаете ее семейного положения:**

- a. Mrs
- b. Miss
- c. Without any
- d. Use her title or position

**9. Какие из правил поведения должны соблюдаться в офисе:**

- a. Smoking
- b. Sneezing and coughing
- c. Joke and leg-pulling
- d. Manners between men and women
- e. Compliments
- f. Polite talk, arguing

**10. Что не относится к конфиденциальной сфере:**

- g. a. Computer display
- h. b. access
- i. c. password
- j. d. printer

**11. Какие из положений отражают особенности интернет-общения.**

- a. Identify yourself
- b. Include a subject line.
- c. Avoid sarcasm.
- d. Respect others' privacy.
- e. Acknowledge and return messages promptly.
- f. Copy with caution.

**12. Соотнесите утверждения:**

Etiquette	Protocol

- a. sets of unwritten guidelines or rules for the conduct of business and business dining and entertaining;
- b. socially accepted behavior
- c. socially desired and accepted rules which facilitate human relations
- officially accepted rules about public and state affairs
- d. good manners, correct interpersonal behavior

**13. Соотнесите характеристики e-mail письма с нужной колонкой**

Common	Specific

- a. No spam (a.k.a. junk mail). (2)
- b. Be concise. (1)
- c. Use appropriate language (1)
- d. Use appropriate emoticons (emotion icons) to help convey meaning (2)
- e. Use appropriate intensifiers to help convey meaning (2)

**14. Прочитайте пять определений термина «культура» дайте собственное:**

- 1. The sum total of all the beliefs, values and norms shared by a group of people.
- 2. The way you have been conditioned in a society to think, feel, interpret and react.
- 3. The collective programming of the human mind.
- 4. A large pool of experience composed of learned programs for action and passed on from generation to generation.
- 5. All you need to know and believe in order to be accepted in a society.

--

**8. Система оценивания планируемых результатов обучения**

**Зачет** выставляются на основании рейтинговой оценки знаний, умений и навыков студентов по окончании 2 **семестра**. Результаты сдачи зачетов оцениваются оценкой **«зачтено»** или **«не зачтено»**.

минимальное количество баллов - **11**

максимальное количество баллов – **20**

**«зачтено»**

1. Полное представление знаний программного материала.
2. Приведены примеры, иллюстрирующие теоретические положения.
3. Материал изложен последовательно, точно, логично и в полном объеме.
4. Научная терминология использована правильно.
5. Допускаются одна-две несущественные ошибки.

**«незачтено»**

1. Отсутствие знаний по основным вопросам учебного программного материал.
2. Неумение привести примеры, иллюстрирующие теоретические положения.
3. Допущены ошибки, которые искажают суть излагаемого материала.

**Критерии оценки экзамена**

Оценка и определение уровня знаний и практических профессиональных умений и навыков (компетенций) студентов производится по 20-бальной шкале, что соответствует следующим оценкам в баллах:

0 – 11 – «неудовлетворительно»

12 – 14 – «удовлетворительно»

15 – 17 – «хорошо»

18 – 20 – «отлично»

**«отлично»**

1. Всестороннее систематическое и глубокое представление знаний программного материала.
2. Приведены точные примеры, иллюстрирующие теоретические положения, дана их адекватная интерпретация.

3. Материал изложен последовательно, точно, логично и в полном объеме.
4. Научная терминология использована правильно.
5. Проявлен творческий и научный подход к пониманию и изложению программного материала
6. Отсутствуют неточности и ошибки.

**«хорошо»**

1. Полное представление знаний программного материала.
2. Приведены примеры, иллюстрирующие теоретические положения.
3. Материал изложен последовательно, точно, логично и в полном объеме.
4. Научная терминология использована правильно.
5. Допускаются одна-две несущественные ошибки.

**«удовлетворительно»**

1. Достаточно полное представление знаний программного материала.
2. Приведены примеры, иллюстрирующие теоретические положения.
3. Материал изложен.
4. Допускаются три-четыре несущественные ошибки.

**«неудовлетворительно»**

4. Отсутствие знаний по основным вопросам учебного программного материал.
5. Неумение привести примеры, иллюстрирующие теоретические положения.
6. Допущены ошибки, которые искажают суть излагаемого материала.

**БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ**

№	Форма контроля	Минимальное для аттестации количество баллов	Максимальное для аттестации количество баллов
1.	Посещение занятий	6	12
2.	Выполнение заданий по самостоятельной работе (семинарские задания, творческие задания, доклады, сообщения, олимпиады и др.)	36	68
3.	Результаты итогового контроля (зачет)	10	20
	<b>Сумма</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

## **9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **9.1. Основная литература**

1. Бабаева А.В. Деловое общение и деловой этикет [Электронный ресурс]/ Бабаева А.В., Мамина Р.И.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Петрополис, 2019.— 192 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/84671>
2. . Садохин А.П. Введение в межкультурную коммуникацию: учебное пособие/А.П.Садохин.- 2-е изд., стереотип.- М.: ОМЕГА-Л, 2010- 189 с.
3. Кадырова С.В. Культурология: практикум: учебное пособие для студентов вузов,С.В. Кадырова; СахГУ.- Южно-Сахалинск: СахГУ, 2010.- 95 с.
4. Культурология: учебник для студентов вузов/под ред. Ю.Н.Солонина, М.С.Кагана.- М.: ЮРАЙТ: Высшее образование, 2010.- 567 с.
5. Лихолетов В.В. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Лихолетов В.В.— Электрон. текстовые данные.— Санкт-Петербург: Интермедия, 2020.— 167 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/95263.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **9.2. Дополнительная литература**

1. Ефимова С.А. Этикет проведения корпоративных праздников [Электронный ресурс]/ Ефимова С.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/892.html>.— ЭБС «IPRbooks».
2. Кузнецов И.Н. Деловое письмо [Электронный ресурс]: учебно-справочное пособие для бакалавров/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, 2019.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85156.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Лукьянова Н.А. Выполнение контрольной работы по дисциплине «Деловой этикет и протокол» [Электронный ресурс]: методические указания/ Лукьянова Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2014.— 28 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65054.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **9.3. Периодические издания (при необходимости)**

1. <http://www.protocolonline.ru> - Журнал «Деловой протокол и этикет»
2. <http://www.europrotocol.com/>

3. <http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html> - Дистанционный консалтинг.  
Стратегия письменных коммуникаций. Как составлять деловые письма.

#### **9.4. Программное обеспечение**

1. Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN 1 License (бессрочная),(лицензия 49512935)
2. Microsoft Sys Ctr Standard Sngl License/Software Assurance Pack Academic License 2 PROC (бессрочная), (лицензия 60465661)
3. Microsoft Win Home Basic 7 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 61031351)
4. Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN (бессрочная) (лицензия 61031351)
5. Microsoft Windows Proffesional 8 Russian Upgrade Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 61031351)
6. Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 41684549)
7. Microsoft Windows Server Datacenter 2003 R2 English Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 41684549)
8. Microsoft Internet Security&Accel Server Standart Ed 2006 English Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 41684549)
9. Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 60939880)
10. Microsoft Windows Server Standart 2008 R2 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 60939880)
11. Microsoft Windows Server CAL 2008 Russian Academic OPEN (бессрочная), (лицензия 60939880)
12. Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Расширенный Russian Edition 1000-1499 Node 2 year Educational Renewal License (лицензия 2022-190513-020932-503-526), срок пользования с 2019-05-13 по 2021-04-13
13. ABBYYFineReader 11 Professional Edition (бессрочная), (лицензия AF11-2S1P01-102/AD)
14. Microsoft Volume Licensing Service (бессрочная), (лицензия 62824441)
15. Microsoft Windows Server Standart Russian License/Software Assurance Pack Academic (бессрочная), (лицензия 60939880)
16. Microsoft Windows Pro 64bit OEM (бессрочная), контракт № 6-ОАЭФ2014 от 05.08.2014



17. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» сетевая студенческая версия версия «проф». В составе базы: «Судебная практика», «Сахалинский выпуск», «Законопроекты», «деловые бумаги», «международное право», «финансист», «эксперт-приложение», «документы СССР», «комментарии законодательства», «консультации для бюджетных организаций»
18. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» сетевая версия «проф». В составе базы: «документы СССР», «бюджетные организации», «строительство», «суды общей юрисдикции», «сахалинский выпуск», «деловые бумаги», «корреспонденция счетов», «международное право», «эксперт-приложение»
19. Microsoft VisualFoxPro Professional 9/0 Win32 Single Academic OPEN бессрочная), (лицензия 49512935)
20. «Антиплагиат. ВУЗ» Лицензионный договор №194 от 22.03. 2018 года

#### **9.5. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий**

1. Библиотека корейских учебников – <http://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=561059>
2. Вестник корейского языка и культуры Восточного факультета СПбГУ. – URL: <http://www.korea.spbu.ru/herald/>
3. Интернет - журнал «Эйдос». – URL: [www.eidos.ru/journal/2003/0711-03.htm](http://www.eidos.ru/journal/2003/0711-03.htm)
4. Информационный источник – [http://world.kbs.co.kr/russian/korea/korea\\_aboutlanguage.htm](http://world.kbs.co.kr/russian/korea/korea_aboutlanguage.htm)
5. Научная библиотека МГУ. – URL: <https://www.msu.ru/info/struct/dep/library.html>
6. Научная электронная библиотека «Elibrary». – URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
7. [Научная электронная библиотека «Киберленинка»](http://cyberleninka.ru/), поддерживает распространение знаний по модели открытого доступа (OpenAccess), обеспечивая бесплатный оперативный доступ к научным публикациями в электронном виде. – URL: <http://cyberleninka.ru/>
8. Научно-педагогический журнал «Человек и образование». – URL: [www.iovrao.ru/?c=61](http://www.iovrao.ru/?c=61)
9. Национальная электронная библиотека
10. [Общественные науки и современность](http://ecsocman.hse.ru/ons/). – URL: <http://ecsocman.hse.ru/ons/>
11. Путеводитель по справочным и библиографическим ресурсам. Педагогические науки. Образование. – URL: <http://www.nlr.ru/res/inv/guideseria/pedagogica/>
12. Российская государственная библиотека
13. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU

14. Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
15. Электронный каталог библиотек МГУ. – URL: <https://www.msu.ru/libraries/>
16. «Юрайт» образовательная платформа
17. Open Access Library
18. Web of Science

#### **10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Учебные и учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачет проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

Для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен и зачет проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;

- экзамен и зачет проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

Для слепых и слабовидящих:

для глухих и слабослышащих:

- автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
- акустический усилитель и колонки;

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
- компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

### **11. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Для проведения занятий по дисциплине используются специально оборудованные кабинеты, учебные аудитории, укомплектованные мультимедийными демонстрационными комплексами. Могут быть использованы различные технические и информационные технологии: лингафонный кабинет, компьютерный класс с выходом в Интернет, библиотека. Дистанционная проверка материалов, применение проектора для наглядной демонстрации отчетов по практике.

#### ***К рабочей программе прилагаются:***

**Приложение 1** - Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине “Academic writing”

#### **Part I.**

##### **1. In what case people can smoke in public if:**

- e. he/she asks for permission of people around
- f. Holds a lit cigarette away from other people
- g. Does it in special smoking areas
- h. Blows the fumes in the other direction

##### **2. How do you address to a woman in a letter if you don't know her marital status:**

- e. Mrs
- f. Miss
- g. Without any
- h. Use her title or position

##### **3. You have forgotten about an important meeting with a business associate. You feel terrible and know that he is furious. You should:**

- d. Write and apologize
- e. Send flowers
- f. Keep quiet and hope it blows over
- g. Call, apologize and set up another appointment

##### **4. You are invited to a formal dinner function. What do you do with your serviette?**

- a. open it immediately
- b. wait for the host to take his/her serviette before taking yours
- c. wait for the waitron to open your serviette and place it on your lap
- d. wait for the oldest person at the table to take his/hers

##### **5. Which of the issues is not considered to be confidential:**

- a. Computer display
- b. access
- c. password
- d. printer

**6. We spent a holiday in Sweden last year. We made friends with a Swedish family and now would like to write and ask them to visit us.**

- a. Mr. and Mrs. – direct translation
- b. Herr and Fru
- c. Without any
- d. Title of one of the spouses

**7. In all but one of the following countries it is expected that you bring a gift to a business meeting. In which country is it not expected?**

- a. China
- b. Japan
- c. Czech Republic
- d. Denmark
- e. Bolivia

**8. In Great Britain tapping your nose indicates that something is:**

- a. confidential
- b. smelly
- c. inappropriate
- d. very important
- e. incredibly boring

**9. Pick out the anthropological definition of culture:**

- a. culture as all capabilities and habits learned as members of a society.
- b. culture social heredity.
- c. patterns of and for behavior acquired and transmitted by symbols, constituting the distinct achievements of human groups, including their embodiments in artifacts.
- d. “historically transmitted pattern meaning embodied in symbols... by means of which men can communicate, perpetuate and develop their own knowledge about and attitudes toward life”.

**10. Body language can be referred to:**

- a. shallow culture
- b. surface culture
- c. deep culture

**11. Which of the terms denotes the adaptation of product or service specifically to each locality or culture in which it is sold.**

- a. globalization
- b. glocalization
- c. global competition
- d. global market

**12. The degree to which cultures will encourage less powerful members of groups to accept that power is distributed unequally is called:**

- a. Power distance
- b. Masculinity/femininity
- c. Uncertainty avoidance
- d. Collectivism/individualism

**13. Pick out the feature which is not common for direct style of verbal communication:**

- a. Little direct eye contact
- b. Periods of silence

- c. Reserved behavior
- d. Talkativeness

**14. Which of these forms can be referred to the group proxemics:**

- a. touching, body contact
- b. clothing, cosmetics, hairstyle, jewelary
- c. attitude towards time and use of time in business and social interactions
- d. eye contact

**15. Tick one of the features is especially important for travel industry employee.**

- a. Patience
- b. the knowledge of cultures and traditions
- c. being artistic

**16. In what cases tipping is necessary:**

- a. Short business trip
- b. Long stay at the hotel
- c. Stay in a country house
- d. Business meeting

**Part II.**

**1. What types of protocol must be more useful in tourism and service sphere**

- a.international
- b.diplomatic
- c.palace,
- c.political,
- d.military,
- e. administrative,
- f.jurisdictional,
- g. academic,
- e.social.

**2. Speaking about the functions of etiquette we can state that:**

- a.makes us feel more comfortable
- b. helps us to get better score at our exams
- c. puts the people around us at ease
- d. Makes everyday life more pleasant
- e. improves the quality of life

**3. Which public proprieties must be observed in the office:**

- k. Smoking
- l. Sneezing and coughing
- m. Joke and leg-pulling
- n. Manners between men and women
- o. Compliments
- p. Polite talk, arguing

**4.Pick out the main elements of relationships important for business relations:**

- a. Courtesy
- b. Mutual respect
- c. Compassion
- d. Co-operation
- e. Affection

- f. Mutual help

**5. Which guidelines reflect the unique electronic nature of the medium.**

- a. Identify yourself
- b. Include a subject line.
- c. Avoid sarcasm.
- d. Respect others' privacy.
- e. Acknowledge and return messages promptly.
- f. Copy with caution.

**6. What qualities are the most important in communication with other cultures?**

- a. respect his own culture and also
- b. appreciation, respect for other cultures
- c. tolerance
- d. knowledge of world cultures and cultural differences
- e. attentiveness
- f. ability to risk

**7. Which from the followings can form barriers in cross-cultural communication:**

- a. language differences
- b. nonverbal misinterpretation
- c. appearance
- d. tendency to evaluate
- e. understanding

**8. What can be referred to the paralanguage:**

- a. facial expression
- b. voice pitch and inflection
- c. color symbolism
- d. rate of speech
- e. silence

**9. Mark the effects of global business:**

- a. Small companies have less hope of surviving.
- b. Political barriers between East and West are still strong
- c. Business people understand other cultures better
- d. Travel is easier and more accepted by business people

**10. Whom should be given priorities during the travelling:**

- a. people of other cultures
- b. elderly people
- c. disabled people
- d. young ladies
- e. children

### **Part III**

**1. Look at the five definitions of culture, produce your own definition.**

- 1. The sum total of all the beliefs, values and norms shared by a group of people.
- 2. The way you have been conditioned in a society to think, feel, interpret and react.
- 3. The collective programming of the human mind.
- 4. A large pool of experience composed of learned programs for action and passed on from generation to generation.

5. All you need to know and believe in order to be accepted in a society.

--

**2. Match the statements given below with the appropriate column:**

Etiquette	Protocol

- a. sets of unwritten guidelines or rules for the conduct of business and business dining and entertaining;
- b. socially accepted behavior
- c. socially desired and accepted rules which facilitate human relations
- officially accepted rules about public and state affairs
- d. good manners, correct interpersonal behavior

**3. Extend the definition**

The process where people and their careers are marked as brands leading to an indelible impression that is uniquely distinguishable as professional is called ... **(personal branding)**

**4. Match the characteristics of e-mail writing with the proper column**

Common	Specific

- a. No spam (a.k.a. junk mail). (2)
- b. Be concise. (1)
- c. Use appropriate language (1)
- d. Use appropriate emoticons (emotion icons) to help convey meaning (2)
- e. Use appropriate intensifiers to help convey meaning (2)

**5. Extend the definition**

The cultural variables that undermine the communications of intended meaning is called ... **(Cultural noise)**

**6. In the following pairs of contrasting statements, say which dimension is being exemplified:**

Uncertainty Avoidance <b>1</b>	Collectivism/Individualism <b>2</b>	Power Distance <b>3</b>	Masculinity/Femininity <b>4</b>

- a. A: That was a very useful discussion, Nick, we've made a lot of progress. Thanks for coming.



B: I don't care how you do it, just let me have the results. I'm busy too, you know. (3)

b. A: It's up to me. I'm going to get this contract signed before the end of the week, whatever else happens.

B: We don't seem to be pulling together. Perhaps some of our support team have been pressurized by this project. (2)

c. A: She's the boss, so what she says is fine by me.

B: I'm going to have a word with my manager to say why I think that isn't reasonable.

d. A: We'll have a look carefully at this plan. It has implications for our investment program. (4)

B: We'll get some quick returns out of this, especially if we put a lot of money into it. (1)

## **7. Suggest what action could be taken to improve the quality and the usefulness of this kind of meeting**

The American project leader arrives at 10.55 to find two project members chatting outside the room. One disappears without explanation. The American and the British financial expert look at the agenda and add two new items, but nobody else appears until 11.15, when a Norwegian construction engineer comes in, only to say he has to leave soon as one of his children has a doctor's appointment. The American rings the two other members of the team, who say they are on their way. When they arrive, they don't have their agenda, but are fully briefed. Informal discussions begin, which the American interrupts, explaining they have a lot to do in a short time. The first item on the agenda is the date of arrival of a major piece of equipment- an earth-moving machine – from the US. The news is there has been a further delay. Secondly, the client has changed some of the requirements: the complex must be ready one week earlier than agreed in the contract. The British member's mobile phone rings, and she starts a conversation about the budget in the corner of the room.

1. Is the following a proper introduction?:

"I would like you to meet my boss, Mr. Strong. Mr. Strong, this is Ms. Young, our new client?"

Answer: This is incorrect. The client is the person of most importance. They should be "introduced" first. "Mr. Strong, this is our new client, Ms. Young. Ms. Young, this is my boss, Mr. Strong." Mentioning Mr. Strong's name first is not an introduction but a courtesy to your client. This also gives the client two opportunities to hear his/her name.

2. When shaking hands, should a man wait for a woman to extend her hand first or should he extend his hand without waiting?

Answer: The shaking of hands has become gender neutral. Either can extend their hand.

3. When entering a room, who enters first...the host or the visitor?

Answer: The host enters the room first. This allows the host to direct the visitor as they enter.

4. If you have not been introduced, do you introduce yourself?

Answer: Yes. It is appropriate to introduce yourself by saying something like: "I don't believe we have met. My name is Tom. I'm Paula's husband." If the person does not say their name, ask them by saying... "and you are?" or, "I'm sorry, I did not hear your name..." (I am guilty of this. My husband has gotten very good at introducing himself.)

5. If you have forgotten someone's name, is it okay to approach them, start talking and not ask?

Answer: No. There are several approaches here. You can say your name when approaching. This will prompt them to say their name, and it will also help them in the event they have forgotten your name. Or, simply say: "My mind has just gone blank, your name is? Of course; and repeat their name." This will help you to remember it as well. The rule is, say a name three times while looking at the person and you should remember it the next time you meet.

6. Is holding private conversations in office bathrooms, elevators and other public spaces while at work okay?

Answer: No. Walls are thin. You never know who could hear details of your private life or business transactions. Note: It is also unacceptable to speak in a foreign language to a colleague while in the company of others.

7. Person to person conversations are conveyed in three ways, vocal, visual and verbal, according to professor of psychology Albert Mehrabian of UCLA. Which of the three elements has the greatest impact?

Answer: Visual, according to the professor. Your visual appearance, your wardrobe, body language and posture convey the strongest message. And don't forget to smile.

8. When communicating in a business environment, should you stand 1.5 feet, 3 feet, or 6 feet apart?

Answer: Three feet. Any further you would be yelling; any closer you will be invading personal space. Note: Distance does vary depending on culture. Be aware of cultural differences before conducting business in a foreign country.

9. Do you tell a business associate that their zipper is open?

Answer: Yes. This applies to any potentially embarrassing situation such as: food, lipstick on teeth, or crawling creatures. Take the person aside and gently advise of the situation.

10. Here's a good one...who pays for the lunch, the host or the invitee?

Answer: The host, the one who did the invite pays for the lunch. Check policy before inviting a client to lunch and check the prices too.

11. Should you announce all present when using a speaker phone before a conversation begins?

Answer: Yes, announce all present. If someone comes in late, at the first opportune moment simply say, "Mike Smith from Engineering just joined us." Prompt Mike to extend a greeting to whomever you are speaking

## **Приложение 2 - Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Промежуточный контроль проводится в виде зачета в конце семестра. Объектом контроля являются коммуникативные умения, ограниченные тематикой и проблематикой изучаемых разделов курса.

Студентам предлагаются разные типы заданий, тесты, творческие работы, направленные на отработку изучаемого учебного материала. Результаты работы проверяются и обсуждаются на практических занятиях.

Предусмотрено широкое использование учебных и аутентичных печатных, аудио и видео текстов разных типов и жанров, а также задания-тренинги.

Предполагается регулярное использование проектных и исследовательских форм работы, кейс методов, связанных с необходимостью самостоятельного поиска, систематизации необходимой информации, определении степени ее достоверности, выбора путей решения поставленной проблемы и аргументации собственной позиции по рассматриваемой ситуации/ проблеме.

Проверка выполнения подобных заданий осуществляется как на семинарских занятиях посредством устных выступлений/ презентаций студентов и их коллективного

обсуждения, так и с помощью письменных самостоятельных (контрольных, творческих, исследовательских) работ.

Введение индивидуального портфолио как накопительной системы используется для мониторинга и контроля качества образования.

Одним из видов самостоятельной работы студентов является написание творческой работы. Творческая работа не является рефератом и не должна носить описательный характер, большое место в ней должно быть уделено критической оценке рассматриваемого материала и аргументированному представлению своей точки зрения.

### **Инновационные технологии, используемые в преподавании курса.**

- 1) **Деловая игра** – метод имитации (подражания, изображения) принятия решений руководящим работниками или специалистами в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях, осуществляемый по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме. Деловые игры применяются в качестве средства активного обучения экономики, бизнеса, познаниям норм поведения, освоения процессов принятия решений.
- 2) **Дискуссия** – форма учебной работы, в рамках которой студенты высказывают свое мнение о проблеме, заданной преподавателем. Проведение дискуссий по проблемным вопросам подразумевает написание студентами эссе, тезисов или рефератов по предложенной тематике.
- 3) **Метод проектов** – это комплексный метод обучения, результатом которого является создание какого-либо продукта или явления.
- 4) **Анализ кейсов** – один из наиболее эффективных технологий обучения студентов направленный не столько на усвоение новых знаний, сколько на формирование новых психологических качеств и умений.