

Программа учебной дисциплины
«Международный деловой этикет и дипломатический протокол»

Утверждена
Проректором С.Ю. Роциным
«25» июня 2017 г.

Автор	Медведкова И.А., к.т.н. Трудаева Т.А., к.э.н.
Число кредитов	3
Контактная работа (час.)	32
Самостоятельная работа (час.)	82
Курс	1
Формат изучения дисциплины	Без использования онлайн курса

1.ЦЕЛЬ, РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ПРЕРЕКВИЗИТЫ

Цели освоения дисциплины «Международный деловой этикет и дипломатический протокол»: ознакомить студентов с основными понятиями, принципами и нормами современного делового общения, сформировать понимание базовых правил организации и проведения протокольных мероприятий в компаниях, работающих на международном рынке, а также подготовить студентов к работе с иностранными партнерами с учетом особенностей современной дипломатической практики и межкультурных коммуникаций.

Для этого в рамках дисциплины решаются следующие задачи:

- ознакомить с общими этикетными нормами современного делового общения (коммуникации, деловой внешний вид, переговоры и деловая переписка, подарки в деловой сфере)
- изучить требования протокола к процессам организации и проведения различных деловых и официальных мероприятий
- ознакомить с правовыми основами, а также практикой применения норм дипломатического протокола и этикета,
- дать понятия о правилах организации и осуществлении международных деловых и дипломатических контактов, визитов, приемов, переговоров
- изучить особенности культуры и делового общения в разных странах
- сформировать базовые навыки международной деловой коммуникации

Существенное внимание в рамках изучения дисциплины уделено практическим аспектам осуществления современного делового общения как в российской бизнес среде, так и в ситуациях делового взаимодействия с представителями других культур с учетом особенностей национального этикета в разных странах.

Настоящая дисциплина является дисциплиной по выбору.

II. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Общие международные этикетные нормы и протокол современного делового общения.

Понятие современного международного делового этикета и протокола. Принципы современного делового этикета.

Правила международной вежливости.

Тема 2. Этикет деловых коммуникаций. Служебный этикет.

Этикет коммуникаций: приветствие, представление, знакомство. Compliments и просьбы. Правила поведения в различных общественных местах.

Визитная карточка: история, виды, надписи.

Деловая переписка. Виды деловых писем. Электронное письмо. Этикет телефонных переговоров. Мобильный этикет.

Этикет руководителя и подчиненного, правила субординации. Мотивация, стимулирование, конструктивная критика. Информационная безопасность. Фирменный стиль. Организация приема посетителей в офисе.

Тема 3. Организация и проведение официальных и деловых мероприятий. Протоколно-организационное обеспечение.

Категории деловых мероприятий. Мероприятия, направленные на обсуждение различных вопросов. Саммит, форум, конференция, семинар, круглый стол. Правила организации и проведения. Мероприятия, связанные с решением вопросов с деловыми партнерами. Деловые встречи. Переговоры. Обучающие мероприятия. Торжественные церемонии. Работа с представителями СМИ. Выездные мероприятия. Современные протокольные стандарты проведения приемов, встреч, бесед, переговоров.

Эффективные способы подготовки мероприятий протокольного характера. Бюджетирование.

Тема 4. Переговоры. Организационно-протокольные требования.

Планирование и организация переговоров. Программа. Правила рассадки, состав делегаций, начало, ведение, завершение переговоров. Полномочия переговорной команды. Роль переводчика.

Тема 5. Приемы в современной деловой и дипломатической жизни.

Виды приемов. Понятие международной вежливости, история правил гостеприимства.

Особенности организации и проведения. Виды приемов и их протокольные особенности.

Приемы дневные и вечерние, с рассадкой и без рассадки гостей. Коктейль, фуршет, деловой завтрак, обед, банкет, буфет-банкет, ужин. Приглашение на прием и порядок ответа на приглашение. Подготовка и проведение приемов - повод и время. Составление списка гостей.

Порядок проведения деловых и дипломатических приемов. Встреча и проводы гостей. Приход и уход с приема. Основные правила этикета. Сервировка стола. Порядок обслуживания. Меню. Учет национальных особенностей и традиций. Протокольное старшинство и рассадка.

Протокольная техника и ее использование (план рассадки, кувертные карточки, рассадочные карточки). Национальные особенности и традиции.

Тема 6. Дресс-код деловых и светских мероприятий.

Дресс-код. Виды, особенности применения отменки дресс-код для деловых и торжественно-праздничных ситуаций.

Тема 7. Этикет внешнего вида в современной международной деловой среде. Имидж делового мужчины, деловой женщины.

Требования к внешнему виду в деловой сфере. Деловая одежда. Аксессуары. Мужской и женский бизнес-стиль. Внешний вид современного делового мужчины. Одежда, обувь, аксессуары. Офисные запреты. Виды делового стиля современного мужчины. Внешний вид современной деловой женщины. Одежда, обувь, аксессуары. Офисные запреты. Виды делового стиля современной женщины.

Тема 8. Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни.

Нормативно-правовой аспект и практика применения геральдических символов. Правила использования государственного флага. История, правила изображения, подъем, размещение. Правила использования государственного герба. Описание, официальное, допустимое и недопустимое использование. Гербовые печати. Государственный гимн.

Тема 9. Эффективная презентация.

Правила и приемы эффективного представления заранее подготовленной информации заинтересованной аудитории. Цель. Методы. Виды презентаций. Работа с аудиторией. Внешний вид оратора. Визуализация.

Тема 10. Ресторанный этикет.

Выбор ресторана, общие правила поведения в ресторане. Застольный этикет. Сервировка стола. Правила пользования приборами. Напитки в деловой сфере. Чай. Кофе. Выбор алкогольных напитков, правила подачи. Бокалы для напитков.

Тема 11. Подарки и цветы в деловой и светской среде.

Подарки в деловой среде. Виды деловых подарков. Стоимость подарка в деловой сфере. Подарки личные и корпоративные. Ограничения и запреты. Упаковка и вручение. Тренинг для участников группы по выбору деловых подарков разных категорий в зависимости от личности одариваемого и целей вручения подарка. Цветы в светской и деловой жизни. Протокольный язык цветов. Протокольное использование цветов. Бизнес букет. Правила оформления. Декорирование площадки делового мероприятия. Цветы в церемониях.

Тема 12. Особенности межкультурного делового общения.

Типы и классификация национальных деловых культур. Треугольник Льюиса. Моноактивные, полиактивные, реактивные культуры.

Анализ особенностей ведения бизнеса в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации.

- Великобритания

- Италия

- Испания
- Россия
- Арабские страны
- Китай
- Индия
- Франция
- Япония

Тема 13. Дипломатический этикет как инструмент внешнеполитической деятельности государств.

Дипломатия: история зарождения и развития дипломатического этикета и протокола. Определение дипломатической службы. Загранучреждения РФ. Дипломатические коммуникации между участниками международных отношений. Формализация дипломатической деятельности. Дипломатическая иерархия. Дипломатический корпус. Венская конвенция 1961 г. «О дипломатических сношениях».

Тема 14. Особенности государственной и дипломатической протокольной практики РФ.

Протокол как совокупность общепринятых правил, традиций, условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представителями, работниками международных организаций и официальными лицами в международном общении. Церемониальный характер норм протокола. Юридическая сила норм дипломатического протокола. Гибкость современного протокола.

Государственные визиты.

Назначение глав дипломатических представительств. Агреман. Вступление главы диппредставительства в должность. Аккредитация. Верительные, отзывные и отпускные грамоты. Международная практика вручения верительных грамот и ее история. Организация церемонии вручения верительных грамот.

Статус дипломатических представительств. Иммунитеты и привилегии персонала дипломатического представительства: международное право и его применение. *Persona non grata*.

Уважение законов страны пребывания и принцип невмешательства во внутренние дела.

Недопустимость дискриминации и принцип взаимности.

Тема 15. Дипломатические документы. Информационно-аналитическая работа в загранучреждениях.

Дипломатические документы. Внутриведомственные дипломатические документы.

Дипломатическая переписка. Виды внутриведомственной переписки: политотчет диппредставительства, справка, информационное письмо, шифртелеграмма, политическая характеристика, записка по отдельной проблеме, запись беседы, тематический обзор прессы.

Требования к дипломатическим документам. Международные правовые акты.

III. ОЦЕНИВАНИЕ

Оценки по всем формам текущего контроля выставляются по 10-ти балльной шкале. Для оценки аудиторной активности преподаватель анализирует уровень грамотности комментариев студентов к выступлениям, умение задавать вопросы по существу изучаемых тем, степень вовлеченности в деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций и кейсов.

Аудиторная активность студентов фиксируется на каждом занятии, итоговая оценка за активность выставляется на последнем занятии.

Домашнее задание, выполняемое студентами в малых группах (5-6 человек) оценивается во время презентации выполненной работы в аудитории. Студенты представляют письменный проект (10-12стр.), сопровождают его устным докладом с презентацией на экране (10-12 слайдов). Учитывается полнота выполнения проекта, владение нормами делового этикета и протокола, экономическая грамотность, творческий подход. Оценки за домашнее задание выставляются после представления всех проектов.

Самостоятельная работа студентов оценивается по качеству подготовленных выступлений (правильность, полнота и глубина освещения темы, логичность изложения, качество выступления и визуализации, креативность). Оценки за самостоятельную работу выставляются после каждого выступления. Итоговая оценка за самостоятельную работу в течение всего курса выставляется на последнем занятии.

Оценка за экзамен (завершающий контроль) выставляется по 10-бальной шкале.

Завершающий контроль проходит в форме экзамена в виде устного ответа по билету – 20 минут на подготовку и 20 минут на ответ. Примерный перечень контрольных вопросов содержится в программе. Чем полнее ответ на вопрос, чем глубже продемонстрировано понимание сущности вопроса, подкрепленное фактическими примерами – тем выше балл.

Преподаватель имеет право задавать уточняющие вопросы, что позволяет составить более четкую картину знаний. Не допускается пользоваться бумажными или электронными носителями информации в ходе экзамена.

Результирующая оценка выставляется по 10-бальной шкале, включает оценку за текущий и завершающий контроль.

Результирующая оценка выставляется по методике, которую условно можно назвать накопительно - универсальной, на основе учета следующих показателей студента в процессе обучения:

- 1) активность на семинарских занятиях и качество выступлений во время дискуссий;
- 2) выступления с докладами и презентациями;
- 3) качество выполнения домашнего задания;
- 4) ответ на экзамене.

Результирующая оценка за дисциплину рассчитывается следующим образом:

$$\text{Результ} = 0,6 * \text{Онакопл} + 0,4 * \text{Оэкз},$$

Где

Результ – результирующая оценка

Онакопл. – оценка накопленная,

Оэкз – оценка, полученная на экзамене

Способ округления результирующей оценки - в пользу студента.

В диплом выставляется результирующая оценка по учебной дисциплине.

Накопленная оценка учитывает результаты текущего контроля и рассчитывается по формуле:

$$\text{Онакопл} = 0,3 * \text{Оауд} + 0,4 * \text{Осам.} + 0,3 * \text{Одом.зад},$$

Где

Онакопл – накопленная оценка,

Оауд – оценка за аудиторную активность,

Осам – оценка за самостоятельную работу,

Одом.зад – оценка за домашнее задание.

Преподаватель оценивает аудиторную работу студентов: активность студентов в деловых играх, дискуссиях, умение задавать вопросы по представленным сообщениям, комментарии к ним. Оценки за работу на семинарских и практических занятиях преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Оценка за аудиторную работу по 10-ти балльной шкале на семинарских и практических занятиях определяется перед итоговым контролем - Оауд.

Преподаватель оценивает самостоятельную работу студентов в виде подготовленных сообщений и презентаций на занятиях по след критериям: правильность, полнота освещения темы, ин-формативность и форма подачи подготовленных выступлений. Оценки за самостоятельную работу студента преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Оценка за самостоятельную работу по 10-ти балльной шкале определяется перед итоговым контролем – Осам.

Преподаватель оценивает домашнее задание студентов, выполняемое в малых группах. Результат выполненного домашнего задания студенты представляют в аудитории в форме презентации с демонстрацией слайдов и письменного проекта. Оценка за домашнее задание по 10-балльной шкале выставляется в рабочую ведомость после представления всех домашних заданий – Одом.зад.

Накопленная оценка округляется в пользу студента.

Экзамен проводится в устной форме. Экзаменационный билет содержит два вопроса по темам курса. Преподаватель оценивает правильность, полноту ответа, способность продемонстрировать полученные знания на конкретных примерах. Оценка по 10-балльной шкале выставляется в экзаменационную ведомость.

Оценка за экзамен не является блокирующей, при неудовлетворительной оценке за экзамен, накопленная оценка не аннулируется.

В диплом выставляет результирующая оценка по учебной дисциплине.

Описываются особенности организации текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине, правила (или формула) определения оценки по промежуточной аттестации, критерии оценивания по элементам текущего контроля, наличие или отсутствие блокирующих элементов, наличие или отсутствие элементов, не подлежащих пересдаче. Если ПУД предусматривает наличие блокирующих элементов до сессии, то указывается порядок проведения пересдач по каждому из таких элементов. Описываются особенности проведения пересдач (первой и второй), включая тематический состав контрольно-измерительных материалов для пересдач.

При создании этого раздела разработчик ПУД ориентируется на Положение о проведении промежуточной аттестации и текущем контроле знаний студентов НИУ ВШЭ. Если ПУД предусматривает несколько промежуточных аттестаций по учебной дисциплине, то указывается способ определения итоговой оценки, которая отражается в документе об образовании (квалификации выпускника).

IV. ПРИМЕРЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Примеры заданий текущей аттестации

Для оценки аудиторной активности на семинарах проводятся дискуссии по отдельным вопросам, деловые и ролевые игры, анализ кейсов и конкретных ситуаций, студенты задают вопросы по представленным презентациям, дополняют, дают комментарии. Активность каждого студента учитывается.

Пример сценария деловой игры по теме «Этикет визитной карточки».

Группа студентов делится на малые группы (5-6 человек), в рамках которых проводится анализ представленных визитных карточек на предмет соответствия нормам делового этикета и протокола. Далее в общей группе идет обсуждение результатов анализа. Самостоятельная работа студентов оценивается по представленным докладам и презентациям по отдельным вопросам, предусмотренным программой курса.

Пример задания для самостоятельной работы.

Подготовить краткое сообщение с презентацией слайдов по теме «Деловой подарок». Необходимо отразить особенности выбора для отдельных категорий лиц в зависимости от занимаемого служебного положения и пр. Домашнее задание представляет собой разработку проекта делового мероприятия с последующей презентацией в аудитории результатов работы. Проект включает: выбор формы проведения мероприятия, концепция мероприятия, организационный план, программа мероприятия, бюджет. Для выполнения задания группа студентов делится на малые группы (5-6 человек).

Примерный перечень вопросов для самопроверки студентов к экзамену по всему курсу:

1. Понятие делового этикета и протокола (определение, цель, принципы, виды).
2. Приветствие, прощание, представление.
3. Структура делового письма. Правила оформления.
4. Виды внутренних и внешних деловых писем.
5. Правила электронного письма.
6. Принципы субординации.
7. Виды визитных карточек, требования к визитным карточкам.
8. Внешний вид делового мужчины.
9. Внешний вид деловой женщины.
10. Деловые аксессуары.
11. Виды дресс-кода.
12. Техника ведения телефонных переговоров.
13. Мобильный этикет.
14. Прием посетителей в офисе.
15. Цветы в деловой сфере.
16. Деловой подарок.
17. Виды деловых мероприятий. Принципы организации и проведения.
18. Деловые мероприятия, связанные с обсуждением отдельных вопросов.
19. Деловые мероприятия, связанные с обучением.
20. Деловые мероприятия, направленные на решение вопросов с деловыми партнерами.
21. PR-акции. Мероприятия по работе со СМИ.
22. Приемы. Виды и правила организации.
23. Приемы с рассадкой.
24. Приемы без рассадки (стоя).
25. Этапы подготовки делового мероприятия.
26. Организация и проведение переговоров.
27. Рассадка участников переговоров.
28. Полномочия переговорной команды. Роль переводчика.
29. Торжественные церемонии.

30. Правила успешной презентации.
31. Ресторанный этикет. Правила поведения за столом. Сервировка.
32. Кросс-культурные коммуникации. Три типа национальных культур.
33. Особенности культуры делового общения в разных странах - Страны Востока
34. Особенности культуры делового общения в разных странах – Япония
35. Особенности культуры делового общения в разных странах. Великобритания
36. Особенности культуры делового общения в разных странах - Италия
37. Особенности культуры делового общения в разных странах - Испания
38. Особенности культуры делового общения в разных странах - Россия
39. Особенности культуры делового общения в разных странах - Китай
40. Особенности культуры делового общения в разных странах - Франция
41. Правила использования символов государственной власти в деловой сфере. Герб.
42. Правила использования символов государственной власти в деловой сфере. Гимн.
43. Правила использования символов государственной власти в деловой сфере. Флаг.
44. Дипломатия. Принципы. Задачи. Методы.
45. Дипломатический протокол.
46. Дипломатические представительства. Дипломатические ранги.
47. Дипломатический корпус. Дуайен дипломатического корпуса.
48. Дипломатические привилегии иммунитет.
49. Назначение нового посла. Процедура.
50. Информационно-аналитическая работа посольства. Внутриведомственные дипломатические документы.
51. Дипломатическая переписка.
52. Международные правовые акты.
53. Венская конвенция о дипломатических сношениях 1961 года как юридическая основа международной практики.
54. Дипломатическое представительство РФ: понятие и функции.

V. РЕСУРСЫ

5.1 Основная литература

1. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России. Изд 3-е, доп. – М.: Международные отношения, 2007. – 264с.
2. Бэннет К. Деловой этикет и протокол: краткое руководство для профессионала. ОМЕГА-Л, 2006г.
3. Соловьев Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: Ось-89, 1998 г.
4. Трухачев В.И. Международные деловые переговоры: учеб. Пособие. Финансы и статистика, АРГУС, 2005г.
5. Chaney L. H. Intercultural business communication. Pearson Education, 2007 г.

5.2 Дополнительная литература

1. Де Вриз М. Internationally Yours. Международная деловая переписка как средство достижения успеха. Весь Мир, 2001 г.
2. Захарова О. Ю. Государственный церемониал как программа власти. Центрполиграф, 2014 г.
3. Колтунова М. В. Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет: Учеб. Пособие. Экономическая лит., 2002 г.
4. Джон Вуд, Жан Серре. Дипломатический церемониал и протокол / Пер. с франц. – М. М.: Издательство «Прогресс», 1976. – 446с.
5. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений. Учебник и практикум для СПО. Москва. Юрайт. 2018.

5.3 Программное обеспечение

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1.	Microsoft Windows 7 Professional RUS	<i>Из внутренней сети университета (договор)</i>

5.4 Профессиональные базы данных, информационные справочные системы, интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)

№ п/п	Наименование	Условия доступа
<i>Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы</i>		
1.	Консультант Плюс	<i>Из внутренней сети университета (договор)</i>
2.	Электронно-библиотечная система Юрайт	URL: https://biblio-online.ru/
<i>Интернет-ресурсы (электронные образовательные ресурсы)</i>		
1.	Венская конвенция о дипломатических сношениях, 1961	URL: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/dip_rel.shtml
2.	Журнал «Деловой протокол и этикет»	URL: http://www.protocolonline.ru
3.	Дистанционный консалтинг. Стратегия письменных коммуникаций. Как составлять деловые письма.	URL: http://www.dist-cons.ru/modules/Strategy/section3.html

5.5 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для изучения дисциплины необходимым и достаточным является использование стандартно оборудованных лекционных аудиторий, наличие видеопроектора и настенного экрана обязательно.