

Программа учебной дисциплины
«Международный деловой этикет и дипломатический протокол»

Утверждена
Проректором С.Ю. Роциным
« » июня 20 г.

Автор	Трудаева Т.А., к.э.н.
Число кредитов	
Контактная работа (час.)	56
Самостоятельная работа (час.)	
Курс	3 (майнор)
Формат изучения дисциплины	Без использования онлайн курса

I. ЦЕЛЬ, РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ПРЕРЕКВИЗИТЫ

Цели освоения дисциплины **«Международный деловой этикет и дипломатический протокол»**: ознакомить студентов с основными понятиями, принципами и нормами культуры делового общения в международной среде, 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 межкультурных коммуникаций.

Для этого в рамках дисциплины решаются следующие задачи:

- ознакомить с общими этикетно-культурными нормами современного делового общения (деловые коммуникации, деловой внешний вид, переговоры и деловая переписка, подарки в деловой сфере)
- изучить требования протокола к процессам организации и проведения различных международных деловых и официальных мероприятий,
- изучить особенности культуры делового общения в различных группах стран и отдельных странах,
- дать понятия о правилах организации и осуществлении международных деловых и дипломатических контактов, визитов, приемов, переговоров с учетом межкультурного общения,
- изучить особенности менеджмента в компаниях различных деловых культур,
- 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 и протокола в разных странах.

Настоящая дисциплина является дисциплиной по выбору.

II. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Общие нормы и правила культуры современного делового общения.

Понятие деловой культуры, международного делового этикета и протокола. Принципы современного делового этикета. Понятие межкультурных коммуникаций.

Правила международной вежливости.

Тема 2. Культура общения в международной среде: специфика вербальных и невербальных коммуникаций.

Этикет первичных коммуникаций: приветствие, представление, знакомство. Правила поведения в различных общественных местах.

Визитная карточка: история, виды, правила оформления, надписи.

Деловая переписка. Виды деловых писем. Электронное письмо. Этикет телефонных переговоров. Мобильный этикет. Культура невербальных коммуникаций. Международный аспект делового общения. Деловая этика.

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

Категории международных 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. Международные переговоры. Организационно-протокольные требования.

Планирование и организация переговоров. Встреча, проводы гостей. Программа переговоров. Правила рассадки, состав делегаций, начало, ведение, завершение переговоров. Культура общения и культура перевода. Полномочия переговорной команды. Роль переводчика. Церемония подписания соглашений.

Тема 5. Приемы в международной деловой и дипломатической практике.

Прием как особый вид делового мероприятия. 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. Подготовка и порядок проведения деловых и дипломатических приемов. Основные правила этикета. Протокольное старшинство и рассадка. Учет национальных особенностей и традиций.

Тема 6. Этикет внешнего вида в современной международной деловой среде. Имидж делового мужчины, деловой женщины. Дресс-код деловых и светских мероприятий.

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. Дресс-код. Виды, особенности применения отметки дресс-код для деловых и торжественно- праздничных ситуаций. Национальные особенности делового внешнего вида в международной среде.

Тема 7. Геральдика. Использование символов государственной власти в деловой жизни. Международная практика.

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 8. Особенности межкультурного делового общения.

Типы и классификация национальных деловых культур. Треугольник Льюиса. Моноактивные, полиактивные, реактивные культуры. Правила вежливости и эффективной коммуникации. Анализ особенностей ведения бизнеса в отдельных странах. Межкультурная коммуникация в многонациональных организациях.

Тема 9. Деловое общение в ресторане.

Деловая встреча в ресторане. Выбор ресторана, приглашение гостей. 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. Особенности национальной кухни различных культур.

Тема 10. Подарки в международной деловой среде.

Подарок как форма деловой коммуникации. Виды деловых подарков. Стоимость подарка в деловой сфере в разных странах. Подарки личные и корпоративные. Ограничения и запреты. Упаковка и вручение. Международная практика протокольного использования цветов.

III. ОЦЕНИВАНИЕ

Итоговая Результирующая оценка за дисциплину 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:

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

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:

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

Где

Онакопл – накопленная оценка,

Оауд – оценка за аудиторную активность,

Осам – оценка за самостоятельную работу,

Одом.зад – оценка за домашнее задание.

Оценки по всем формам текущего контроля выставляются по 10-ти балльной шкале.

Аудиторная активность студентов фиксируется на каждом занятии, итоговая оценка за активность выставляется на последнем занятии. Преподаватель оценивает аудиторную работу студентов: активность студентов в деловых играх, дискуссиях, при анализе конкретных ситуаций и кейсов, 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.

Самостоятельная работа студентов оценивается по качеству подготовленных сообщений и презентаций на занятиях по следующим критериям: правильность, полнота освещения темы, информативность и форма подачи подготовленных выступлений. Оценки за самостоятельную работу выставляются после каждого выступления в рабочую ведомость. Итоговая оценка за самостоятельную работу в течение всего курса выставляется на последнем занятии - Осам.

Домашнее задание студенты выполняют в малых группах, затем представляют результат работы 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 всеми студентами своих домашних заданий – Одом.зад. Накопленная оценка округляется в пользу студента.

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

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 международного 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 «Деловая культура Германии».

Домашнее задание представляет собой разработку проекта международного 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 и уровни деловой культуры.
2. Понятие делового этикета и протокола (определение, цель, принципы, виды).
3. Вербальные коммуникации в международном бизнесе, соблюдение культурных норм.
4. Невербальное общение. Сигналы и информация.
3. Структура делового письма. Правила оформления.
4. Виды внутренних и внешних деловых писем.
5. Правила электронного письма.
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. Мобильный этикет.
15. Протокольное использование цветов в деловой сфере.
16. Деловой подарок в международном бизнесе.
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 с участием представителей различных культур. 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.
31. Ресторанный этикет. Правила поведения за столом. Сервировка.
32. Кросс-культурные коммуникации. Три типа национальных культур (треугольник Р. Льюиса).
33. Основные характеристики моноактивной деловой культуры, представители.
34. Основные характеристики полиактивной деловой культуры, представители.
35. Основные характеристики реактивной деловой культуры, представители.
36. Особенности культуры делового общения в разных странах - Страны Востока
37. 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. Особенности культуры делового общения в разных странах - США
42. Особенности культуры делового общения в разных странах – Арабские страны
43. Правила использования символов государственной власти в деловой сфере. Герб.
44. Правила использования символов государственной власти в деловой сфере. Гимн.
45. Правила использования символов государственной власти в деловой сфере. Флаг.

V. РЕСУРСЫ

5.1 Основная литература

1. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России. Изд 3-е, доп. – М.: Международные отношения, 2007. – 264с.
2. Льюис Ричард. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к

- взаимопониманию. - М.: Дело, 1999. – 440 с.
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. Internationaly 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.	Журнал «Деловой протокол и этикет»	URL: http://www.protocolonline.ru
2.	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.