

Федеральное агентство по образованию
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОУВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой МЭ

_____Л.А.Понкратова

«_____»_____2007г.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальности: 080115 «Таможенное дело»

Составитель:

Ст. преподаватель кафедры «Мировая экономика, таможенное дело и туризм»

Е.А. Царевская

Благовещенск

2007 г.

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
экономического факультета
Амурского государственного
университета

Е.А.Царевская

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Международный этикет и протокол» для студентов очной формы обучения специальности 080115 «Таможенное дело» - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 82 с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной формы обучения по специальностям 080115 «Таможенное дело» для успешного освоения дисциплины «Международный этикет и протокол» и овладения теорией и практикой поведения и осуществления деловых контактов с зарубежными партнерами.

Рецензент: Врагова Н.К., кандидат экономических наук

© Амурский государственный университет, 2010

СОДЕРЖАНИЕ

1. Рабочая программа дисциплины «Международный этикет и протокол»	4
2. График самостоятельной учебной работы студентов по дисциплине	15
3. Методические рекомендации по проведению семинарских и практических занятий по дисциплине	16
4. План–конспект лекций по дисциплине	21
5. Перечень программных продуктов, используемых в преподавании дисциплины «Международный этикет и протокол»	22
6. Методические указания по применению современных информационных технологий	23
7. Комплекты заданий для практических занятий, контрольных работ, домашних заданий	23
8. Фонд тестовых и контрольных заданий для оценки качества знаний	26
9. Вопросы к зачету	28
10. Карта обеспеченности дисциплины кадрами профессорско-преподавательского состава	30

1. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Федеральное агентство по образованию Российской Федерации
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ГОУ ВПО «АмГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

_____ Е.С. Астапова

«___» _____ 200__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины «Международный этикет и протокол»

для специальности 080115 «Таможенное дело»

курс 2

семестр 4

Лекции 34 (час.) Экзамен _____

Практические (семинарские) занятия 34 (час.) Зачет 4

Реферативные работы предусмотрены (час.)

Самостоятельная работа 102 (час.)

Всего часов 170

Составитель Е.А. Царевская

Факультет экономический

Кафедра Мировая экономика, таможенное дело и туризм

2010 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа курса «Международный этикет и протокол» составлена в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

Цель дисциплины – осветить основные этапы с зарубежными партнерами (правовые основы общения, организация деловых переговоров, деловая переписка, методы разрешения конфликтных ситуаций, основные правила современного этикета), а также выработать у студентов практические навыки, овладеть технологией делового общения с учетом психологических аспектов.

Преподавание курса связано с другими курсами государственного образовательного стандарта: «Психология и педагогика», «Этика», «Культура речи», «Философия», «Основы документального управления», «Международное право» и опирается на их содержание.

По завершению обучения по дисциплине студент должен:

- знать основные правила делового этикета и протокола;
- владеть системой знаний о национальных особенностях в тактике ведения деловых переговоров;
- иметь представление об основных организационных моментах проведения деловых переговоров;
- знать методы разрешения конфликтных ситуаций и уметь применять их на практике;
- иметь представление о психологических аспектах делового общения;
- овладеть навыками делового общения при проведении переговоров с иностранными партнерами, с учетом психологических аспектов и национальных особенностей ведения переговоров с представителями различных стран.

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

дисциплины «Международный этикет и протокол»

№ п/п	Наименование темы	Количество часов	
		Лекций	Семинаров
1.	Организация деловых контактов с контрагентами	4	4
2.	Проведение деловых бесед и переговоров	6	6
3.	Деловая переписка и иные формы контактов с зарубежными партнерами	6	6
4.	Национальные особенности делового общения	6	6
5.	Дипломатический этикет и протокол	4	4
6.	Этикет на официальных мероприятиях	4	4
7.	Этикет в трудовом коллективе	4	4
	Итого	34	34

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Организация деловых контактов с контрагентами

Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Виды этикета. Требования современного этикета. Деловой этикет и протокол. Дипломатический и международный протокол. Протокольные аспекты приема зарубежных делегаций. Подготовка программы пребывания. Приветствия и представления. Рассадка по автомобилям. Визит вежливости.

Тема 2. Проведение деловых бесед и переговоров

Протокольные аспекты проведения переговоров. Содержательная подготовка к переговорам. Анализ проблем; формирование общего подхода, основных целей и задач; формирование предложений и их аргументация. Организационная подготовка переговоров: формирование делегации, методы подготовки к переговорам. Подходы поведения на переговорах: идея противостояния сторон, дружеские позиции, подход, основанный на понимании сторонами необходимости взаимоприемлемого решения. Приемы при проведении переговоров: максимальное завышение начального уровня,

расстановка ложных акцентов в собственной позиции, вымогательство, постановка партнера в безвыходную ситуацию, выдвижение требований по возрастающей, «салями», дача заведомо ложной информации и т.д.

Тема 3. Деловая переписка и иные формы контактов с зарубежными партнерами

Правила оформления деловой корреспонденции. Структура деловых писем. Нота, памятная записка, меморандум. Конверт. Типы деловых писем: письмо - просьба, письмо - подтверждение, письмо - претензия, письмо - отказ, письмо - извещение, гарантийное письмо, циркулярные письма. Правила отправки сообщений по телексу, телефаксу, электронной почте. Визитные карточки и их использование, подарки и сувениры.

Тема 4. Национальные особенности делового общения

Проблемы, возникающие при проведении переговоров представителей разных народов. Культурные различия в международном бизнесе. Кросс-культурная предубежденность. Различные типы языка телодвижений. Типы культур в зависимости от временного критерия: моноактивные (линейно организованные), полиактивные, реактивные. Характерные черты народов разных культур. Обычаи. Табу. Как вести себя на переговорах с представителями США, представителями арабских стран, французами и пр. Поликультурный руководитель.

Тема 5. Дипломатический этикет и протокол

История возникновения дипломатического этикета. Принципы дипломатического протокола: принцип международной вежливости, принцип взаимности, принцип соблюдения старшинства. Персона нон грата. Дипломатические ранги. Функции дипкорпуса. Привилегии и иммунитеты дипломатического представительства и дипломатических работников. Официальный прием в дипломатии. Правила поведения на приеме. Протокольные аспекты проведения дипломатических приемов. Рассадка за столом. Дипломаты в неофициальной обстановке.

Тема 6. Этикет на официальных мероприятиях

Виды приемов и поведение на них. Бокал шампанского, завтрак, «жур фикс», коктейль, фуршет, а ля фуршет, ужин, обед-буфет. Форма одежды на приемах. Сервировка и рассадка гостей за столом. Правила поведения за столом. Приход на прием и уход с приема. Презентация.

Тема 7. Этикет в трудовом коллективе

Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Личное резюме. Собеседование при приеме на работу. Этикет на работе. Деловой этикет и коммерческая тайна. Сведения особой важности. Совершенно секретные сведения. Секретные сведения.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Занятие 1. Организация контактов с зарубежными партнерами.

1. Понятие делового этикета и протокола.
2. История возникновения и развития этикета.
3. Протокольные аспекты приема зарубежных делегаций.
4. Подготовка программы пребывания делегации.
5. Тренинг «Встреча зарубежной делегации».

Литература.

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
3. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с. олопова Т.И

Занятие 2. Проведение деловых бесед и переговоров

1. Организационная и содержательная подготовка к переговорам.
2. Подходы и типы поведения на переговорах.
3. Посредничество в конфликтных ситуациях.
4. Язык жестов при проведении деловых переговоров.

5. Тренинг «Деловые переговоры»

Литература.

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: Интел-Синтез, 2000. – 1120 с.
3. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – М.: ИНФРА –М, 2003. – 288 с.
4. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
5. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с. олопова Т.И

Занятие 3. Деловая переписка и иные формы контактов с зарубежными партнерами

1. Общи правила оформления деловой корреспонденции. Типы деловых писем. Структура делового письма.
2. Оформление факсов, электронной почты.
3. Проведение телефонных переговоров.
4. Визитные карточки и их использование.
5. Подарки и сувениры.

Литература

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: Интел-Синтез, 2000. – 1120 с.
3. Максимовский М.В. Этикет делового человека. – М.: Дидакт: ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.
4. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.

5. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с. олопова Т.И

Занятие 4-5. Национальные особенности делового общения

1. Общие рекомендации по этикету при деловых поездках за рубеж.
2. Особенности проведения деловых переговоров с представителями США.
3. Особенности проведения деловых переговоров с представителями европейских государств.
4. Особенности проведения переговоров с представителями арабских стран.
5. Особенности проведения переговоров с представителями КНР.
6. Особенности проведения переговоров с представителями Японии.
7. Особенности проведения переговоров с представителями Южной Кореи.

Литература

1. Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М.: Дело, 2001. – 448 с.
2. Американский характер. Традиция в культуре: Очерки культуры США / Рос. акад. наук; Отв. ред. О.Э. Туганова. – М.: Наука, 1998. – 412 с.
3. Бенни Майкл. Как развивать навыки делового общения. – Челябинск: Урал LTD, 1999. – 241 с.
4. Книгге А. Об обращении с людьми. – Дубна: Феникс, 1994. – 325 с.
5. Пост Э. Этикет. – М.: Наука / Интерпериодика, 2000. – 768 с.
6. Этикет у народов Южной Азии. – СПб.: Петербургское востоковедение, 1999. – 229 с.

Занятие 6. Дипломатический этикет и протокол

1. Особенности дипломатического этикета и протокола.
2. Дипломатический корпус: структура и функции.

3. Особенности проведения дипломатических встреч и приемов.
4. Привилегии и иммунитеты дипломатического корпуса и его представителей.

Литература

1. Максимовский М.В. Этикет делового человека. – М.: Дидакт: ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.
2. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
3. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с. олопова Т.И
4. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – М.: ИНФРА –М, 2003. – 288 с.
5. Фельтхэм Р. Дж. Настольная книга дипломата. – МН.: Новое знание, 2002. – 304 с.

Занятие 7. Этикет на официальных мероприятиях

1. Виды приемов и поведение на них.
2. Форма одежды на приемах.
3. Сервировка и рассадка гостей за столом.
4. Правила поведения за столом.

Литература

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: Интел-Синтез, 2000. – 1120 с.
3. Максимовский М.В. Этикет делового человека. – М.: Дидакт: ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.
4. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.

5. Холопова Т., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

1. Знакомство с периодическими изданиями, в которых освещаются вопросы этикета.
2. Ознакомление с научно-популярной литературой по этикету и протоколу.
3. Подготовка и участие тренингов по темам «Встреча зарубежной делегации» и «Проведение деловых переговоров».
4. Подготовка рекомендаций по проведению деловых переговоров с представителями различных культур.

Основные показатели оценки знаний студентов:

Зачет ставится при полном усвоении полученных знаний, только в случае выполнения в полном объеме самостоятельных практических заданий. При ответа на контрольные вопросы допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые студентом. При изложении ответа студент должен самостоятельно выделять существенные признаки изученного, формулировать выводы и обобщения, свободно оперировать фактами, использовать сведения из дополнительных источников.

Зачет не ставится при неполном и бессистемном изложении учебного материала. При ответе студент допускает существенные ошибки неисправляемые даже с помощью преподавателя. При невыполнении в полном объеме самостоятельных практических заданий.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Понятие делового этикета и протокола. Значение этикета в деловом общении.

2. Протокольные аспекты приема зарубежных делегаций. Программа приема зарубежной делегации.
3. Виды приемов и поведение на них.
4. Форма одежды на приемах.
5. Сервировка и рассадка гостей за столом.
6. Правила поведения за столом.
7. Организационная и содержательная подготовка к переговорам.
8. Подходы и типы поведения на переговорах.
9. Посредничество в конфликтных ситуациях.
10. Язык жестов при проведении деловых переговоров.
11. Особенности проведения переговоров с представителями США.
12. Особенности проведения переговоров с представителями европейских государств.
13. Особенности проведения переговоров с представителями Южной Кореи.
14. Особенности проведения переговоров с представителями КНР.
15. Особенности проведения переговоров с представителями Японии.
16. Особенности проведения переговоров с представителями арабских стран.
17. Общие правила оформления деловой корреспонденции. Типы деловых писем.
18. Проведение телефонных переговоров.
19. Визитные карточки и их использование.
20. Культура одежды делового человека.
21. Устройство на работу. Личное резюме.
22. Собеседование при приеме на работу.
23. Этикет в трудовом коллективе.
24. Особенности дипломатического этикета и протокола.
25. Дипломатический корпус: структура и функции.
26. Особенности проведения дипломатических встреч и приемов.
27. Привилегии и иммунитеты дипломатического корпуса и его представителей.

ЛИТЕРАТУРА ПО КУРСУ

Основная

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: Интел-Синтез, 2000. – 1120 с.
3. Максимовский М.В. Этикет делового человека. – М.: Дидакт: ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.
4. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
5. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с. олопова Т.И
6. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – М.: ИНФРА –М, 2003. – 288 с.

Дополнительная

1. Фельтхэм Р. Дж. Настольная книга дипломата. – МН.: Новое знание, 2002. – 304 с.
2. Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М.: Дело, 2001. – 448 с.
3. Американский характер. Традиция в культуре: Очерки культуры США / Рос. акад. наук; Отв. ред. О.Э. Туганова. – М.: Наука, 1998. – 412 с.
4. Бенни Майкл. Как развивать навыки делового общения. – Челябинск: Урал LTD, 1999. – 241 с.
5. Книгге А. Об обращении с людьми. – Дубна: Феникс, 1994. – 325 с.
6. Пост Э. Этикет. – М.: Наука / Интерпериодика, 2000. – 768 с.
7. Этикет у народов Южной Азии. – СПб.: Петербургское востоковедение, 1999. – 229 с.

Материалы ИНТЕРНЕТА:

http://www.kipar.org/history_france_etiquette.html

<http://www.international.monster.com/workabroad/articles/franceculture/>

<http://www.ksavera.narod.ru/style.html>

<http://www.ariintern.com/indpsychology.php>

Периодические издания

1. Внешнеэкономический бюллетень
2. Секретарское дело
3. Теория

2. ГРАФИК САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Содержание самостоятельной работы студентов	Объем самостоятельной работы студентов, в часах	Сроки выполнения самостоятельной работы	Контроль за выполнением самостоятельной работы
Работа с периодической литературой при подготовке к семинарским занятиям	54	К каждому семинарскому	Опрос студентов по вопросам семинарского занятия
Подготовка и участие в тренингах по темам «Встреча зарубежной делегации» и «Проведение деловых переговоров».	30	К семинарскому занятию по указанной теме	Участие в тренинге на семинарском занятии
Подготовка рекомендаций по проведению деловых переговоров с представителями различных культур	18	К семинарскому занятию по указанной теме	Проверка рефератов, сданных студентами
Итого	102		

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При подготовке к семинарским занятиям студентам рекомендуется использовать литературу, предложенную преподавателем. Особое внимание следует уделять практической стороне рассматриваемого вопроса. При ответе на заданные вопросы использовать не только теоретические аспекты проблемы, но и приводить примеры по рассматриваемой ситуации.

ПЛАН СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Занятие 1. Организация контактов с зарубежными партнерами.

При подготовке к данному семинарскому занятию особое внимание следует уделить вопросам встречи и приветствия зарубежных делегаций. Необходимо отметить особенности встречи зарубежных делегаций на дипломатическом и деловом уровне. Рекомендуется рассмотреть национальные аспекты приветствия зарубежных делегаций.

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Понятие делового этикета и протокола.
2. История возникновения и развития этикета.
3. Протокольные аспекты приема зарубежных делегаций.
4. Подготовка программы пребывания делегации.
5. Тренинг «Встреча зарубежной делегации». Группа формирует две делегации (русская и зарубежная). Встреча делегаций происходит в г. Благовещенске, однако ранее партнеры не встречались. Задание: Используя теоретические навыки и протокольные аспекты воспроизвести встречу двух делегаций.

Литература.

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.

3. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с.олопова Т.И

Занятие 2. Проведение деловых бесед и переговоров

При подготовке к данному семинарскому занятию особое внимание следует уделить вопросам проведения деловых переговоров с зарубежными партнерами. Необходимо отметить особенности различных типов и подходов поведения партнеров за столом переговоров.

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Организационная и содержательная подготовка к переговорам.
2. Подходы и типы поведения на переговорах.
3. Посредничество в конфликтных ситуациях.
4. Язык жестов при проведении деловых переговоров.
5. Тренинг «Деловые переговоры». Группа формирует две делегации и воспроизводит переговоры по предложенному преподавателем вопросу, с использованием различных подходов и тактики ведения переговоров.

Литература.

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: Интел-Синтез, 2000. – 1120 с.
3. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – М.: ИНФРА –М, 2003. – 288 с.
4. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
5. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с.олопова Т.И

Занятие 3. Деловая переписка и иные формы контактов с зарубежными партнерами

При подготовке к данному семинарскому занятию особое внимание следует уделить структуре и типам деловой корреспонденции. Необходимо отметить особенности дипломатической и коммерческой переписки. Рекомендуется рассмотреть национальные аспекты использования визитных карточек, подарков и сувениров.

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Общи правила оформления деловой корреспонденции. Типы деловых писем. Структура делового письма.
2. Оформление факсов, электронной почты.
3. Проведение телефонных переговоров.
4. Визитные карточки и их использование.
5. Подарки и сувениры.

Литература

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами. – М.: Интел-Синтез, 2000. – 1120 с.
3. Максимовский М.В. Этикет делового человека. – М.: Дидакт: ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.
4. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
5. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208

Занятие 4-5. Национальные особенности делового общения

При подготовке к данному семинарскому занятию особое внимание следует уделить вопросам национальных особенностей делового общения. Необходимо отметить не только вопросы делового общения, но и повседневный этикет нации.

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Общие рекомендации по этикету при деловых поездках за рубеж.
2. Особенности проведения деловых переговоров с представителями США.
3. Особенности проведения деловых переговоров с представителями европейских государств.
4. Особенности проведения переговоров с представителями арабских стран.
5. Особенности проведения переговоров с представителями КНР.
6. Особенности проведения переговоров с представителями Японии.
7. Особенности проведения переговоров с представителями Южной Кореи.

Литература

1. Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М.: Дело, 2001. – 448 с.
2. Американский характер. Традиция в культуре: Очерки культуры США / Рос. акад. наук; Отв. ред. О.Э. Туганова. – М.: Наука, 1998. – 412 с.
3. Бенни Майкл. Как развивать навыки делового общения. – Челябинск: Урал LTD, 1999. – 241 с.
4. Книгге А. Об обращении с людьми. – Дубна: Феникс, 1994. – 325 с.
5. Пост Э. Этикет. – М.: Наука / Интерпериодика, 2000. – 768 с.
6. Этикет у народов Южной Азии. – СПб.: Петербургское востоковедение, 1999. – 229 с.

Занятие 6. Дипломатический этикет и протокол

1. Особенности дипломатического этикета и протокола.
2. Дипломатический корпус: структура и функции.
3. Особенности проведения дипломатических встреч и приемов.

4. Привилегии и иммунитеты дипломатического корпуса и его представителей.

Литература

1. Максимовский М.В. Этикет делового человека. – М.: Дидакт: ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.
2. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
3. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с. олопова Т.И
4. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – М.: ИНФРА –М, 2003. – 288 с.
5. Фельтхэм Р. Дж. Настольная книга дипломата. – МН.: Новое знание, 2002. – 304 с.

Занятие 7. Этикет на официальных мероприятиях

При подготовке к данному семинарскому занятию особое внимание следует уделить видам приемов и правилам поведения на них с учетом национальных особенностей. Рекомендуется рассмотреть деловой и повседневный костюм как мужчин так и женщин.

Вопросы к семинарскому занятию:

1. Виды приемов и поведение на них.
2. Форма одежды на приемах.
3. Сервировка и рассадка гостей за столом.
4. Правила поведения за столом.

Литература

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с иносфирмами. – М.: Интел-Синтез, 2000. – 1120 с.
3. Максимовский М.В. Этикет делового человека. – М.: Дидакт: ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.

4. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
5. Холопова Т., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с.

4. ПЛАН-КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ»

Тема 1. Организация деловых контактов с контрагентами

1. Этикет как социальное явление. Требования современного этикета.
2. Протокольные аспекты приема зарубежных делегаций.
3. Визит вежливости.

Тема 2. Проведение деловых бесед и переговоров

1. Протокольные аспекты проведения переговоров.
2. Подходы поведения на переговорах.

Тема 3. Деловая переписка и иные формы контактов с зарубежными партнерами

1. Правила оформления деловой корреспонденции. Структура деловых писем.
2. Типы деловых писем.
3. Правила оформления сообщений по телексу, телефаксу, электронной почте.
4. Визитные карточки и их использование, подарки и сувениры.

Тема 4. Национальные особенности делового общения

1. Культурные различия в международном бизнесе. Кросс-культурная предубежденность.
2. Характерные черты народов разных культур.

Тема 5. Дипломатический этикет и протокол

1. История возникновения дипломатического этикета. Принципы дипломатического протокола.

2. Привилегии и иммунитеты дипломатического представительства и дипломатических работников.
3. Официальный прием в дипломатии. Протокольные аспекты проведения дипломатических приемов.

Тема 6. Этикет на официальных мероприятиях

1. Виды приемов и поведение на них.
2. Форма одежды на приемах.
3. Правила поведения за столом.

Тема 7. Этикет в трудовом коллективе

1. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека.
2. Собеседование при приеме на работу. Этикет на работе.
3. Деловой этикет и коммерческая тайна.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПРЕПОДАВАНИИ ДИСЦИПЛИНЫ

Презентации с использованием мультимедийных средств в программе Power Point:

- лекция по теме «Организация деловых контактов с контрагентами» проводится с использованием презентации в программе Power Point и мультимедийных средств;

- по теме «Деловая переписка и иные формы контактов с зарубежными партнерами» студенты представляют индивидуальные задания в виде докладов по особенностям составления различных видов деловой корреспонденции с применением методических приемов показа и рассказа и в форме презентаций с использованием мультимедийных средств в программе Power Point.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРИМЕНЕНИЮ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.

В процессе изучения дисциплины «Международное коммерческое дело» активно используются современные информационные технологии, особенно Интернет при подготовке к лекциям, а также к семинарским и практическим занятиям.

Рекомендуемы Интернет-ресурсы:

1. Поисковые системы www.rambler.ru , www.aport.ru, www.google.ru , www.yandex.ru.
<http://www.international.monster.com/workabroad/articles/franceculture/>
<http://www.ksavera.narod.ru/style.html>
<http://www.ariintern.com/indsycholodgy.php>
http://www.kipar.org/history_france_etiquette.html

7. КОМПЛЕКТЫ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, ДОМАШНИХ ЗАДАНИЙ.

Занятие 1. Организация контактов с зарубежными партнерами.

Задание: В г. Благовещенск с деловым визитом приезжает делегация из КНР в составе 5 человек: президент компании, главный бухгалтер, менеджеры по производству и сбыту продукции, переводчик. Разработать общую и подробную программу пребывания делегации в городе.

Литература.

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
3. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с. олопова Т.И

Занятие 2. Проведение деловых бесед и переговоров

Задание: Сформировать две делегации, представителей разных стран. Создать атмосферу деловых переговоров и проиграть ситуацию ведения переговоров с деловыми партнерами с использованием разных подходов.

Литература.

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инопфирмами. – М.: Интел-Синтез, 2000. – 1120 с.
3. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – М.: ИНФРА –М, 2003. – 288 с.
4. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
5. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с. олопова Т.И

Занятие 3. Деловая переписка и иные формы контактов с зарубежными партнерами

Задание: Каждый студент индивидуально оформляет деловое письмо, по теме, предложенной преподавателем.

Литература

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы. Риорика. Этикет. Учеб. пособие. – М.: Экономика, 2000. – 112 с.
2. Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инопфирмами. – М.: Интел-Синтез, 2000. – 1120 с.
3. Максимовский М.В. Этикет делового человека. – М.: Дидакт: ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.
4. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.

5. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с.олопова Т.И

Занятие 6. Дипломатический этикет и протокол

Задание: подготовить и презентовать различные виды дипломатических приемов в соответствии с требованиями дипломатического протокола.

Литература

1. Максимовский М.В. Этикет делового человека. – М.: Дидакт: ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.
2. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: - Ось –89, 1998. – 175 с.
3. Х., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил. Инфра, 1994. – 208 с.олопова Т.И
4. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. – М.: ИНФРА –М, 2003. – 288 с.
5. Фельтхэм Р. Дж. Настольная книга дипломата. – МН.: Новое знание, 2002. – 304 с.

8. ФОНД ТЕСТОВЫХ И КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

ФИО студента

группа

Контрольный тест по дисциплине «Международный этикет и протокол» 1 вариант

1. Укажите общепринятые правила этикета, которые необходимо соблюдать при представлениях и знакомствах:
 - а) мужчина всегда представляется первым;
 - б) старший по возрасту мужчина всегда первым представляется младшему по возрасту;
 - в) подчиненный первым должен приветствовать начальника.

2. Какие подходы к проведению деловых переговоров можно отнести к негативным?
 - а) «вымогательство»;
 - б) «салями»;
 - в) «деление проблемы на отдельные составляющие»

3. Вид официальной переписки, предназначенной для решения вопросов важного и принципиального значения, либо для информирования о каких-либо событиях или фактах, составляется в первом лице – это
 - а) меморандум;
 - б) памятная записка;
 - в) личная нота.

4. Какие сведения указываются на визитной карточке дипломатического работника?
 - а) ФИО;
 - б) должность;
 - в) адрес;
 - г) телефон.

5. Представители какой культуры при проведении деловых переговоров ориентированы на задачу и четко планируют свою деятельность?
 - а) моноактивной;
 - б) полиактивной;
 - в) реактивной.

6. Укажите представителей реактивной культуры:
 - а) японцы;
 - б) американцы;
 - в) португальцы;

г) китайцы.

7. Какое место в автомобиле считается самым почетным?

- а) рядом с шофером;
- б) заднее сиденье справа по ходу движения автомобиля;
- в) заднее сиденье слева по ходу движения автомобиля.

8. Какое место за столом на смешанных приемах считается самым почетным?

- а) справа от хозяйки дома;
- б) слева от хозяйки дома;
- в) справа от хозяина дома;
- г) слева от хозяина дома.

9. Какие общепринятые правила этикета действуют на приемах без рассадки гостей?

- а) приходиться или уходить с приема необходимо в строго установленное в приглашении время;
- б) младшие по статусу сотрудники могут уйти с приема только после старших по статусу;
- в) на приеме следует познакомиться со всеми присутствующими;
- г) при окончании приема допускается прощание только с организаторами приема.

9. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕЖДУНАРОДНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ»

1. Понятие делового этикета и протокола. Значение этикета в деловом общении.
2. Протокольные аспекты приема зарубежных делегаций. Программа приема зарубежной делегации.
3. Виды приемов и поведение на них.
4. Форма одежды на приемах.
5. Сервировка и рассадка гостей за столом.
6. Правила поведения за столом.
7. Организационная и содержательная подготовка к переговорам.
8. Подходы и типы поведения на переговорах.
9. Посредничество в конфликтных ситуациях.
10. Язык жестов при проведении деловых переговоров.
11. Особенности проведения переговоров с представителями США.
12. Особенности проведения переговоров с представителями европейских государств.
13. Особенности проведения переговоров с представителями Южной Кореи.
14. Особенности проведения переговоров с представителями КНР.
15. Особенности проведения переговоров с представителями Японии.
16. Особенности проведения переговоров с представителями арабских стран.
17. Общие правила оформления деловой корреспонденции. Типы деловых писем.
18. Проведение телефонных переговоров.
19. Визитные карточки и их использование.
20. Культура одежды делового человека.
21. Устройство на работу. Личное резюме.
22. Собеседование при приеме на работу.
23. Этикет в трудовом коллективе.

24. Особенности дипломатического этикета и протокола.
25. Дипломатический корпус: структура и функции.
26. Особенности проведения дипломатических встреч и приемов.
27. Привилегии и иммунитеты дипломатического корпуса и его представителей.

10. КАРТА ОБЕСПЕЧЕННОСТИ ДИСЦИПЛИНЫ КАДРАМИ ПРОФЕССОРСКО-ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОГО СОСТАВА

№ п/п	Наименование дисциплин в соответствии с учебным планом	Обеспеченность преподавательским составом								
		Ф.И.О. должность по штатному расписанию	Какое образовательное учреждение профессионального образования окончил, специальность по диплому	Ученая степень и ученое звание (почетное звание)	Стаж научно педагогической работы			Основное место работы, должность	Условия привлечения к трудовой деятельности (штатный, совместитель (внутренний или внешний с указанием доли ставки), иное	Кол-во часов
					Всего	В т. ч. педагогический	В том числе по преподаваемой дисциплине			
	Международный этикет и протокол	Царевская Е. А., ст. преподаватель	АмГУ, Мировая экономика		6 л. 6 мес.	6 л. 3 мес.	3 г.	АмГУ каф. МЭ, ст. препод.	Штатный	188,2