

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

ЭТИКЕТ ДИПЛОМАТИЧЕСКОГО И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

сборник учебно-методических материалов

для направления подготовки 45.03.02 – «Лингвистика»

Благовещенск, 2017

*Печатается по решению
редакционно-издательского совета
факультета международных отношений
Амурского государственного
университета*

Составитель: Журавель Н.А.

Этикет дипломатического и делового общения: сборник учебно-методических материалов для направления подготовки 45.03.02. – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017.

© Амурский государственный университет, 2017
© Кафедра религиоведения и истории, 2017
© Журавель Н.А., составление

СОДЕРЖАНИЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	4
ОБЩЕЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	8
ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА ЗАЧЕТА	9
УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ	11
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	27

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины – изучение основных протокольных мероприятий, процедур и правил, используемых в современной дипломатической практике и деловом общении.

Задачи дисциплины:

- освоение особенностей дипломатических и деловых контактов и ведения дипломатической и деловой переписки, традиций и современных тенденций дипломатического протокола, норм дипломатического протокола и этикета, формирование устойчивого навыка применения этих норм на практике в рамках международного общения и деловых контактов.

- изучение основных направлений работы в дипломатических учреждениях РФ и загранпредставительствах;

- ознакомление с основными видами государственных церемоний и с современной организацией протокольной службы в нашей стране и за рубежом;

- формирование представлений о международном деловом этикете и навыков его применения;

- изучение особенностей бизнес-этикета в зарубежных странах.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	2	3
1	Раздел. Дипломатическая и консульская служба. Дипломатический протокол.	
1.1	Тема. Дипломатическая служба Министерства иностранных дел Российской Федерации.	<p>Особенности дипломатической службы России. Основные тенденции и перспективы российской дипломатии. Формы и методы российской дипломатической службы в современных условиях. Основное содержание многовекторной сетевой дипломатии России.</p> <p>Понятие МИД. Нормативно-правовая база МИД. Основные задачи деятельности. Полномочия МИД России. Структурные подразделения МИД.</p>
1.2	Тема. Современные тенденции правового регулирования статуса дипломатических представительств и их персонала.	<p>Международно-правовое регулирование статуса дипломатических представительств и их персонала.</p> <p>Венская конвенция 1961 г. Венская конвенция 1963 г.</p> <p>Государственно-правовое регулирование статуса дипломатических представительств и их персонала.</p> <p>Некоторые проблемы статуса дипломатических представительств.</p>
1.3	Тема. Государственный протокол Российской Федерации.	<p>Понятие и значение дипломатического протокола. Соотношение протокола и этикета. Международная вежливость.</p> <p>Государственный протокол Российской Федерации и его правовая основа. Сфера действия диппротокола. Протокол и церемониал. Формы государственного церемониала. Дипломатический церемониал. Протокол церемониального характера в ходе официальных контактов. Церемониал флага. Протокольное реагирование на важнейшие события в жизни страны, юбилейные и памятные даты, стихийные бедствия, официальный траур.</p> <p>Департамент государственного протокола и его место в системе протокольной службы Российской Федерации. Современная организация протокольной службы Российской Федерации. Иностранные дипломатические представительства на территории Российской Федерации. Протокол визитов на высшем и высоком уровне. Церемония встречи и проводов, ее особенности в зависимости от характера и формата визита. Порядок размещения. Переговоры и беседы. Подписание документов. Церемониал возложения венка. Обмен подарками.</p> <p>Поездка по стране. Особенности протокольной практики приема высших должностных лиц</p>

1	2	3
		<p>государств-участников СНГ. Протокол зарубежных визитов российских руководителей. Особенности протокольной практики зарубежных стран.</p> <p>Протокол и переговорный процесс. Дипломатические документы и протокольные особенности дипломатической переписки. Переговорный процесс и национальные особенности делового общения.</p>
1.4	<p>Тема. Протокольная практика организации внешних связей субъектов Российской Федерации</p>	<p>Контакты российских регионов с зарубежными странами и их правовая основа. Координация работы по организации внешних связей субъектов Федерации с МИД России и другими федеральными исполнительными органами. Постоянные представительства Министерства иностранных дел в субъектах Федерации. Организационно-протокольное обеспечение визитов иностранных делегаций в регион. Протокольные аспекты зарубежных поездок руководителей субъектов Российской Федерации. Многосторонние мероприятия в регионах с участием делегаций зарубежных государств. Поддержание контактов с федеральными органами исполнительной власти, дипломатическими представительствами иностранных государств в Москве и консульскими учреждениями зарубежных стран, имеющимися в субъектах Российской Федерации. Протокольное старшинство глав субъектов Российской Федерации в системе государственной власти.</p>
2	Раздел. Деловой этикет.	
2.1	<p>Тема. История и общие характеристики делового этикета.</p>	<p>История возникновения и распространения этикетных норм. История этикета в России. Основные принципы делового этикета. Классификация делового этикета.</p>
2.2	<p>Тема. Правила представления, знакомства и приветствия.</p>	<p>Процедура представления и знакомства. Правила представления. Порядок представления. Особенности представления и знакомства на деловых приемах. Правила очередности приветствия. Нестандартные ситуации приветствия. Рукопожатие, как важная часть приветствия. Правила пожатия руки. Типы рукопожатий.</p>
2.3	<p>Тема. Визитная карточка.</p>	<p>История визитных карточек. Виды визитных карточек. Общие правила оформления визитных карточек. Виды дизайна визитных карточек. Надписи на визитных карточках. Этикет обмена визитными карточками.</p>
2.4	<p>Тема. Особенности ведения деловых телефонных переговоров. Телефонный этикет.</p>	<p>Регламентация времени звонка. Структура телефонного делового разговора. Бланк для записи при телефонном общении. Особенности делового этикета телефонного разговора. Речевой этикет при коммуникации в сетях мобильной связи. Деловая коммуникация в информационном обществе.</p>

1	2	3
2.5	Тема. Правила ведения деловой переписки.	Общие правила оформления деловых писем. Классификация деловых писем. Типы речевых действий письменного делового общения. Российские правила оформления деловых писем. Международные правила оформления деловых писем. Оформление почтового конверта.
2.6	Тема. Этикет деловых переговоров.	Правила встреч делегаций и представлений. Правила рассадки по автомобилям. Как правильно садиться и выходить из машины. Подготовка к процессу переговоров. Правила рассадки за столом переговоров. Общие правила ведения переговоров. Процесс ведения переговоров. Документальное оформление преддоговорных отношений. Национальные особенности ведения деловых переговоров.
2.7	Тема. Габитарный имидж делового человека.	Стиль одежды и особенности его оценки. Стиль деловой женщины. Виды одежды. Ткани. Цветовая гамма. Обувь. Чулки. Прическа. Макияж. Аксессуары и ювелирные украшения. Стиль делового мужчины. Деловой костюм. Мужская сорочка. Галстук. Обувь носки. Цветовая гамма. Аксессуары и ювелирные украшения. Прическа, лицо, руки. Дресс-код. Основные виды дресс-кода.
3	Раздел. Национальные особенности делового этикета.	
3.1	Тема. Межкультурные различия в деловой коммуникации.	Межкультурная дифференциация. Способы принятия решений в разных культурах. Дискурсивные модели в разных культурах. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.
3.2	Тема. Национальные особенности бизнес-этикета.	Особенности европейского и американского, китайского, мусульманского бизнес-этикета. Особенности представления, приветствия, переписки, телефонных переговоров. Деловые общение и переговоры. Этикет вручения подарков. Гастрономический этикет. Командировка. Национальные праздники.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Общие рекомендации:

Основными видами занятий по дисциплине являются лекции, самостоятельная деятельность студентов. Работа на лекции предполагает конспектирование материалов предлагаемых преподавателем, решение проблемных ситуаций предлагаемых преподавателем (проблемная, интерактивная лекция), участие в совместном размышлении, дискуссиях, диалогах. Самостоятельная работа студентов включает в себя изучение учебных материалов, научных публикаций по предложенным темам, написание эссе, решение кейс-задач, подготовку к проверочным работам и зачету и др.

Рекомендации по выполнению конспекта тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

Приступая к изучению темы, студент должен внимательно ознакомиться с перечнем вопросов, и библиографическим списком, рекомендованным преподавателем. Конспект должен отвечать таким требованиям как системность, структурность и полнота. Системность достигается с помощью сравнительного анализа информации источников и литературы. Особое внимание требуют вопросы, имеющие дискуссионный характер. Студент должен отразить в своей работе основные позиции специалистов и постараться аргументированно сформулировать свою точку зрения. Структурность предполагает логичное изложение основных идей с использованием схем, таблиц, общепринятых условных обозначений, рабочих полей и других требований. Полнота конспекта связана с исчерпывающим раскрытием поставленных в задании вопросов.

Рекомендации по выполнению эссе:

«Краткий словарь литературоведческих терминов» трактует эссе как «разновидность очерка, в котором главную роль играет не воспроизведение факта, а изображение впечатлений, раздумий, ассоциаций». Сочинение в жанре эссе требует от автора не только умения продемонстрировать «сумму знаний», но и сделать акцент на собственных чувствах, переживаниях, отношении к тому, о чем он пишет, собственной точке зрения. Т.о., для эссе характерны ярко выраженная авторская позиция, искренность, эмоциональность. Жанр дает право на субъективное изложение заявленной проблемы и свободную композицию. Его границы, в общем, размыты. Эссе определяют как записки, наброски, раздумья. Оно обычно имеет небольшой объем.

Диалектическое противоречие налицо: художественная форма и аналитическое содержание, субъективная и объективная стороны социального знания.

Работу необходимо начинать с черновика. Листы черновика полезно оставлять наполовину пустыми (широкие поля), писать только на одной его стороне. Поля нужны, чтобы вносить исправления и дополнения в процессе перечитывания и правки первоначального текста. На обороте листа остается место для записи цитат, примеров, конкретизирующих мысль, и пр.

Тема эссе – своего рода условие задачи, в которое, чтобы понять, нужно вдуматься. Тема (проблема) эссе, как правило, формулируется так, что предполагает не один «правильный» ответ, а множество решений. Вчитываясь в нее, студент оказывается в том творческом пространстве, которое ею очерчено. Если отдельные слова, мысли (и даже в некоторых случаях формулировка в целом) будут повторены в тексте эссе, то не следует считать это недостатком. Главная задача – понять и раскрыть тему, а не «уйти» от нее.

Следующая задача – привести всю информацию в порядок, соотнести с темой, выбрать эффектную цитату, точную мысль, интересный факт, убедительный аргумент.

Самые ответственные части работы – вступление и заключение. Вступление фокусирует проблематику эссе, ставит ключевые вопросы, указывает на противоречия, выявляет обществоведческие аспекты темы. Заключением должна стать наиболее яркая мысль, подытоживающая, резюмирующая рассуждения.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

1. Мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов.
2. Мысль должна быть подкреплена доказательствами – поэтому за тезисом следуют аргументы. Аргументы – это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и

жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут «перегрузить» изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность. Уверенное владение терминами и понятиями – первичное условие успеха при работе над эссе

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли): Вступление – Тезис, аргументы – Тезис, аргументы – Тезис, аргументы – Заключение

Студенты должны помнить о значении выделения абзацев, роли красных строк, логической связи абзацев: так достигается целостность работы. Внимание нужно обратить и на стиль изложения. Специалисты полагают, что должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование «самого современного» знака препинания – тире. Впрочем, стиль отражает особенности личности, об этом тоже полезно помнить.

Требования к оформлению: объем до 10 страниц машинописного текста (через 1,5 интервал) или рукописного, но по объему равного машинописному. Почерк должен быть разборчивым и аккуратным. Шрифт – Times New Roman, размер – 14, поля: верхнее, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1 см. Абзацный отступ 1,5 см. Эссе должно быть прошито (сброшюровано). Все страницы работы, кроме титульной, нумеруются.

Приводимые в работе цитаты, заимствования, цифровые данные должны иметь ссылки на источники или литературу.

Каждая работа должна завершаться библиографическим списком (списком использованных источников и литературы). Источники и литература в списке располагаются в алфавитном порядке и оформляются согласно правилам, зафиксированным в специальных документах университета.

Рекомендации при подготовке к зачету:

Примерный перечень вопросов для промежуточного контроля (зачета) студенты получают в начале семестра и при необходимости уточняются за две недели до проведения зачета. Подготовка студента к зачету включает в себя два основных этапа. Первый предполагает работу во время аудиторных занятий и систематическое выполнение самостоятельной работы в течение семестра. Второй этап связан с непосредственной подготовкой в дни, предшествующие зачету. Для качественной подготовки необходимо обратить внимание на повторение всех вопросов, представленных в программе зачета, информацию о форме проведения зачета.

Студент должен использовать конспекты лекций, материалы, подготовленные для отчетных работ, учебники и учебные пособия, рекомендованные преподавателем в качестве основных для изучения данного курса. Особое внимание стоит уделить выводам, сделанным совместно с преподавателем на занятиях, а также дискуссионным вопросам. Это позволит зафиксировать основные мнения, существующие в современной науке и сформулировать свою точку зрения и аргументы.

Студент имеет возможность задать интересующие его (уточняющие) вопросы в ходе аудиторных занятий и консультаций. Студентам необходимо обращать внимание не только на качество запоминания информации, но и на степень понимания излагаемых проблем.

ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА ЗАЧЕТА

1. Дипломатическая служба Министерства иностранных дел Российской Федерации. (Понятие МИД, нормативно-правовая база, основные задачи деятельности, полномочия, структурные подразделения).
2. Основные тенденции и перспективы российской дипломатии.
3. Формы и методы российской дипломатической службы в современных условиях.
4. Современные тенденции правового регулирования статуса дипломатических представительств и их персонала.
5. Государственный протокол Российской Федерации.
6. Протокольная практика организации внешних связей субъектов Российской Федерации.
7. Венская конвенция 1961 г. и статус дипломатических представительств и их персонала.
8. Венская конвенция 1963 г. и статус консульских учреждений и их персонала.
9. История возникновения и распространения этикетных норм.
10. Основные принципы делового этикета.
11. Классификация делового этикета.
12. Гендерные особенности делового этикета.
13. Этикет представлений, знакомства и приветствия.
14. Визитная карточка в деловом этикете.
15. Правила проведения переговоров.
16. Правила ведения деловой переписки.
17. Особенности ведения деловых телефонных переговоров. Телефонный этикет.
18. Габитарный имидж делового человека.
19. Этикет официальных мероприятий.
20. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
21. Бизнес-этикет Китая.
22. Бизнес-этикет европейских государств.
23. Бизнес-этикет США.
24. Мусульманский бизнес-этикет.

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

«Общая характеристика этикета»

Понятие этики ввел еще Аристотель. Этика предполагает внутренние принципы жизни человека, является искусством существования в обществе, умением держать себя, придерживаться определенных правил. Этика является обширным понятием, которое включает большое количество компонентов. Главными являются мораль и нравственность. Главной задачей этики является достижение гармонии, соответствия внутренней нравственности и внешней морали в человеке.

Важное применение этика нашла в профессиональной деятельности человека, когда ее основные положения накладываются на специфику определенного вида деятельности. Такую этику называют профессиональной. Ее цель – повышение сотрудниками качества выполнения их служебных обязанностей. Деловая этика, которая регулирует отношения между людьми в сфере бизнеса, также является профессиональной этикой. Безусловно, нормы этикета варьируются в зависимости от уровня организации, степени ее формализации, специфики ее деятельности и ее культурной принадлежности. Поэтому мы будем исходить из того, что существует корпоративная этика и некий универсальный деловой этикет, основанный на кодексе уважения и вежливости.

Усвоение этических норм зависит от ряда факторов, которые можно объединить в две группы:

- 1) Нормы, оценки, представления личности о добре и зле, о правильном и неправильном, другими словами – собственный этический кодекс человека, с которым он родился, живет и работает, вне зависимости от занимаемой должности.
- 2) Стандарты и правила, которые попадают в жизнь человека снаружи. Это профессиональный этический кодекс, правила внутреннего распорядка фирмы, этический кодекс организации, непосредственные указания руководства и многое другое.

Этикет (etiquette) – французское слово, означающее манеру, способ вести себя в обществе, руководство к тому, как выглядеть добродетельным и соответствующим ситуации.

Впервые слово «этикет» было введено на одном из пышных и изысканных приемов у короля Людовика XIV и обозначало строго установленный порядок и формы обхождения при дворе монарха. На этом приеме гостям были предложены карточки с перечнем правил поведения. Так от французского названия карточки «этикетка» произошло и само понятие «этикет».

Таким образом, заимствованное из французского слово означает:

- 1) Ярлык, этикетка, надпись;
- 2) Церемониал.

Понятие «этикета» следует отличать от понятия «этики». Этика занимается тем, как быть добродетельным, как им стать. Этикет – это внешняя форма выражения этического, своеобразный «костюм» человека. Деловой этикет представляет собой некий порядок или церемониал поведения в контексте делового общения. Деловой этикет основан на воинском этикете и отличается от светского этикета соблюдением четкой субординации и дистанций общения.

Первый сборник правил хорошего тона был написан испанским священником Петрусо Альфонсо «Дисциплина клерикалис» еще в 1204 г. на ее основе составлялись книги в Англии, Франции, Италии и др. странах. Однако родиной этикета все же считают Италию. Именно здесь в эпоху Возрождения стали уделять большое внимание изящным манерам, правилам хорошего тона, это раньше, чем в других странах, где до XV-XVI вв. царили варварские нравы и манеры. Наибольшую известность в придворных кругах, сначала Италии, а затем и всей Европы, получила книга современника и друга Рафаэля – графа Бальтассаре де Кастильоне – «Придворный» (1517 г.).

Принципы делового этикета:

1. Принцип здравого смысла. Деловой этикет направлен на поддержание порядка и организованности, экономию времени и других важных целей.

2. Принцип свободы. Ничто не должно препятствовать свободному волеизъявлению и свободе выбора. Каждый партнер по бизнесу имеет на это право, несмотря на нормы и требования делового этикета и весьма ревностное отношение к его соблюдению. Также это означает терпимость по отношению к национальным особенностям представителей различных стран, к их культурным ценностям, а также к различным точкам зрения и деловым позициям. Принцип свободы ограничен определенными факторами: климатическими условиями, традициями, национальными особенностями, политическим режимом, здравым смыслом и др.
3. Принцип этичности. Деловой этикет ориентирован на добро. Все элементы делового этикета должны быть этичными. Однако возникает сложность с определением того, что является добром, а что злом в сфере бизнеса. Деловой этикет стремится «окружить» бизнес множеством «этических фильтров», которые оставят аморальное поведение и поступки людей за рамками сферы деловых отношений.
4. Принцип удобства. Нормы делового этикета не должны сковывать деловых людей, мешая деловым отношениям (будь то в одежде, в планировке служебного помещения, правил проведения переговоров и др.). при этом для всех участников деловых отношений эти удобства должны быть обеспечены в равной доле.
5. Принцип целесообразности. Каждый аспект делового этикета обязан соответствовать определенной цели, виду деловых отношений – беседа, презентация, переговоры.
6. Принцип экономичности. Соблюдение этики деловых отношений не должно обходиться в «копеечку». Все должно быть в пределах разумного.
7. Принцип консерватизма. Этикет имеет многовековую историю. За время существования были отобраны самые необходимые и целесообразные нормы и правила. Консервативность в манерах, внешнем облике вызывает ассоциации с чем-то прочным и незыблемым. В деловой сфере надежный партнер очень ценен.
8. Принцип непринужденности. Исполнение норм этикета должно происходить без напряжения, естественно, оно не должно отторгаться психологически. При этом нельзя путать непринужденность с невоспитанностью и бесцеремонностью.
9. Принцип универсализма. Необходимо стараться, чтобы нормы и рекомендации делового этикета были направлены не на какие-то определенные ситуации, а одновременно на многие стороны деловых взаимоотношений.
10. Принцип эффективности. Деловой этикет должен способствовать развитию бизнеса: заключению большего числа договоров, увеличению прибыли и др.

Классификации этикета:

По сфере употребления:

- ритуальный (церемониальный)
- религиозный
- военный
- бытовой
- дипломатический
- деловой и др.

По степени ритуализованности и формализованности (степень формальности и строгость соблюдения определенных поведенческих норм, а также то, чем чревато нарушение подобных норм):

- 1) Сильноритуализованные виды этикета. Очень формализованный характер без допущения какой-либо вариативности. Ситуации общения представляют собой ритуал и имеют вид церемонии с четким распределением функций и ролей, а нарушение этих алгоритмов может быть чревато ухудшением отношений, испорченной репутацией и т.д. Например: ритуальный, дипломатический, религиозный, военный этикет.

- 2) Среднеритуализованный виды этикета. Использование правил важно, но присутствует некая вариативность в форм их соблюдения. При нарушении алгоритмов поведения последствия не столь страшны. Например: деловой этикет.
- 3) Слаборитуализованные виды этикета. Наименьшая формальность и широкая вариативность. Нормы присутствуют, но отклонение от них не вызывает столь страшных нареканий и воспринимается как вариант нормы. Роль коммуникативной доминанты, как правило, играет контекст: личные отношения между участниками, цели и характер мероприятия.

Классификация носит условный характер. Не всегда можно четко разделить виды этикета, многие ситуации являются пограничными.

Классификация Г.Е. Крейдлина – виды невербального знакового поведения человека – невербальная семиотика. Применительно к бизнес-этикету можно выделить:

1. Паралингвистический этикет. Закономерности и правила, описывающие характеристики речи: семиотическое употребление отдельных звуков, отдельных типов речи, голосов, тембров, звучаний, интонаций. Например: выступая с публичной речью, нельзя произносить ее тихим запинаящимся голосом.
2. Кинетический этикет. Описывает этикетное использование жестов, поз, знаковых телодвижений, мимики и комплексных жестовых форм – манер поведения. Большая группа, часто подразделяют на подтипы.
3. Визуальный (глазной) этикет. Описывает и регулирует глазное коммуникативное этикетное поведение человека. Например, делая комплимент или поздравление сопровождается унижающим, злым взглядом.
4. Аудиальный этикет. Описывает и регулирует аудиальное поведение людей – внутри и межвидовые правила слушания и восприятия на слух речи. Например, правила, запрещающие слушать оратора, стоя к нему спиной; запрет слушать собеседника и постоянно крутить головой по сторонам, оглядываться вокруг; в случае долгой речи не проявлять невнимания и др.
5. Тактильный этикет. Описывает и регулирует поведение, связанное с касаниями и прикосновениями.
6. Гастрономический (застольный) этикет. Описывает и регулирует правила приема пищи, сервировки стола, выбора и подачи блюд, ведь нередко деловые встречи проходят, например, в ресторанах.
7. Этикет запахов. Описывает и регулирует использование и влияние запахов и ароматов.
8. Проксемный этикет. Его правила описывают то, как в разных ситуациях должно быть организовано само коммуникативное пространство, в пределах которого проходит общение людей. Традиционно людям с более высоким социальным статусом полагается большее пространство, чем людям с более низким статусом.
9. Временной этикет. Описывает и регулирует время коммуникации. Например: в какое время прилично звонить, сколько длится презентация, за сколько дней прилично отказать от встречи, е опаздывать и др.
10. Системологический этикет. Описывает и регулирует влияние и соотношение между объектами и человеком в процессе коммуникации. Это правила одежды и внешнего вида, выбор подарков, правила, регламентирующие влияние окружающей обстановки на процесс коммуникации. Большая группа, подразделяется на подтипы.

Конечно, следует учитывать такой фактор, как национальная ментальность и ее отпечаток в поведении представителей, проявляющийся в национальном этикете. Для каждой культуры характерны свои особенности национального этикета, однако из-за стирания границ, некой тенденции к унификации есть тяготение к конвергенционности. Есть японский, русский, французский, болгарский и др. этикет. Некоторые страны имеют несколько похожие этикетные коды, обусловленные особенностями исторического развития (заимствования), либо

общекультурными кодами (мусульманские или западноевропейские страны), либо географическим соседством.

По сути, деловой этикет формализует коммуникативные процессы в деловом мире, чтобы минимизировать непонимание между сторонами коммуникации.

Основные «проблемные точки» коммуникации касаются приветствий и представлений, умения адекватно критиковать и говорить комплименты, этикетного разрешения конфликтных ситуаций, проведения деловых встреч, переговоров и совещаний, организации деловых обедов и т.п.

«Дресс-код»

Вид дресс-кода, мероприятие	Мужчины	Женщины
<p>White Tie. Вечерний прием у президента, бал, вручение премии, банкеты в некоторых старых университетах. Начало мероприятия – после 18.00.</p>	<p>Черный фрак с шелковыми лацканами, черные брюки с явно выраженными стрелками. Белый галстук-бабочка. Сорочка белая, крахмаленная, с прикрепляемым, крахмаленным воротником. Белый жилет, карманные часы. Туфли - классические, лаковые. Носки черные, удлиненные. Приветствуются белые перчатки.</p>	<p>Вечернее платье «в пол» из шелка, сатина, тафты или бархата. Перчатки, закрывающие часть локтя. К туфлям строгих ограничений нет. К декольтированному платью должна быть накидка или шаль. Вечерняя сумочка. Ювелирные украшения – серьги и колье, допустимы кольца и браслеты. <u>Не допускаются:</u> распущенные волосы, бижутерия, голые руки, наручные часы.</p>
<p>Black Tie. Большинство формальных мероприятий, проходящих вечером: премьера в театре, званые ужины, свадьба, официальный вечерний прием.</p>	<p>Смокинг, брюки со стрелками. Смокинг может быть двубортным и однобортным, лацканы могут быть отделаны шелком или сатином. Застегивается на 1-2 пуговицы, не более. Цвет смокинга сейчас жестко не оговаривается. Сорочка белая, галстук-бабочка – черный. Кушак (широкий тканевый пояс, располагается поверх брюк). Заменить его в крайнем случае можно жилетом с низким вырезом. Ботинки и носки – только черные. Аксессуары – платок в нагрудном кармане или бутоньерка.</p>	<p>Позволительны коктейльные платья длиной до колена, платья «чайной» длины (5 см от пола) и длинные бальные. Ткани – шелк, сатин, бархат, легкий шифон. Разрешены наручные черты на тканевом или тонком кожаном ремешке, а также инкрустированные драгоценными камнями и напоминающие браслеты. Допустимы бижутерия и отсутствие мехов и перчаток.</p>
<p>Formal. Мероприятия аналогично Black Tie, иногда</p>	<p>Смокинг (предпочтительно) или темный торжественный, лучше «английский»</p>	<p>Платье для коктейля, длинное платье или вечерний комплект из отдельных предметов, но</p>

Вид дресс-кода, мероприятие	Мужчины	Женщины
подразумевает более творческий подход, модный вид.	костюм с галстуком. Цвета костюма: темно-синий в едва заметную полоску, темно-серый, реже черный. Белая сорочка и шелковый галстук. Желательно избегать ярких жилеток. Если мероприятие начинается ранее 19.00, можно надеть костюм светлых тонов.	обязательно из дорогой, но не кричащей ткани.
Cocktail Attire/Semi-formal/Black Tie Optional. Званый ужин в пафосном ресторане, корпоративный банкет, семейное торжество с большим количеством гостей. Т.е., вечернее, но не слишком торжественное мероприятие, как правило, с напитками и фуршетом.	Темный костюм или смокинг. Вместо кушака можно надеть к смокингу жилет и бабочку другого цвета. Галстук может быть ярким и модным.	Идентично.
A5 (After Five). Любое вечернее мероприятие, начинающееся после 17.00.	Костюм, необязательно деловой. Цвета любые, галстук необязателен.	Платье для коктейля или нарядные сепараты (топ+юбка; нарядный костюм с юбкой или брюками). Допустимы босоножки, атласные туфли и отсутствие чулок. Выбор аксессуаров безграничен, главное вкус и элегантность.
Casual. Корпоративная вечеринка, пикник и т.п.	Деловой костюм, рубашка с длинными рукавами, свитер, водолазка или спортивный жакет. Галстук опционален.	Слаксы, брюки или юбка, блуза, водолазка или свитер, жакт или пиджак. Допустимы сапоги или ботинки.
Bb (Business Best). «Традиционный деловой костюм» или «повседневная форма одежды».	Лучший деловой костюм, обычно темно-синего цвета, возможно в еле заметную тонкую полоску, одно- или двубортный пиджак с ослепительно белой сорочкой и галстуком в красных тонах, с нагрудным платком. Туфли – черные оксфорды или дерби.	Серый, синий или бежевый костюм, белая блузка-сорочка, возможен галстук, прозрачные телесного цвета чулки, туфли черного цвета или цвета костюма, на невысоком каблук (не более 5 см).
Btr (Business Traditional). Деловая встреча, бизнес ланч.	Обычный деловой мужской костюм.	Обычный деловой костюм/платье для женщин.

«Основные виды приемов»

Название	Характеристики
«Завтрак-буфет в гостинице»	Устраивается для участников конференций или выставок, проживающих в гостинице. Носит неформальный характер. Во время завтрака обсуждаются планы предстоящего дня, устанавливаются деловые контакты. Стол сервируется в виде буфетной стойки. Рассаживаются за столиками по 2,4,6 человек. К буфетной стойке можно дополнительно подойти 1-2 раза.
«Обед-буфет»	Проводится практически так же, как и «Завтрак-буфет в гостинице».
«Бранч»	Неформальный вид приема, который проводится для поддержания дружеских отношений. Время проведения – между завтраком и ланчем. Как правило, назначают на выходные дни, поэтому друзей приглашают вместе с их семьями, включая детей. По характеру проведения бранч похож на завтрак или легкий ланч. В большом количестве подают кофе, чай, соки, прохладительные напитки, иногда вино. Особенно распространен в США.
«Ланч». Широко распространен «деловой (рабочий) ланч».	Второй завтрак. Проводят между 12 и 13 часами. Предусматривает рассадку за столом. Сервируют стол как для официального обеда. Обычно 2-3 смены блюд.
«Бокал шампанского».	Начинается в 12.00 часов и продолжается около часа. Поводом может послужить открытие выставки, фестиваля, годовщина национального праздника или пребывания делегации партнеров в стране. Напитки и закуски разносятся официантами.
«Бокал вина»	Аналогично.
«Фуршет»	Гости стоят за столом и обслуживают себя самостоятельно. Официанты меняют тарелки, пополняют опустевшие раздаточные блюда и наливают напитки. В качестве угощений предлагается только та закуска, которую едят вилкой, не используя ножа. Проводится в промежутках с 17.00 до 19.00 или с 18.00 до 20.00.
Название	Характеристики
«Коктейль»	Правила поведения и часы проведения похожи на «Фуршет». Есть различия. На столе нет ни тарелок, ни вилок, а только деревянные либо пластмассовые одноразовые палочки, которые воткнуты в закуску, поданную на больших подносах. Возможно использование мини-вилочек.
«Обед»	Самый почетный вид приема с рассадкой за столом. Проводится в промежутке между 19 и 21 часами. Длится 2-2,5 часа. Гости проводят за столом 50-60 минут, остальное время – в гостиных. Перед десертом со стола убирается вся посуда, приборы, бокалы, которые использовались во время обеда.
«Ужин»	Проводится так же, как и «Обед». Отличается временем начала – 21.00 и позже. На столе отсутствует суп.

Правила этикета в различных культурах

№	Форма коммуникации	Вопрос
1	Приветствие	Как люди приветствуют друг друга и как обращаются друг к другу? Какую роль играют визитные карточки?
2	Уровень формальности	Какого стиля одежды, и какого взаимодействия ожидают от Вас партнеры – формального или неформального?
3	Подарки	Принято ли при налаживании деловых контактов обмениваться подарками? Какие подарки считаются приемлемыми? Существуют ли запретные подарки?
4	Прикосновения	Каково отношение к тактильному контакту?
5	Визуальный контакт	Допустимо ли прямо смотреть в глаза?
6	Манера поведения	Как следует держать себя во время переговоров? Формально или менее формально?
7	Эмоции	Следует ли активно проявлять свои эмоции или лучше их сдерживать?
8	Молчание и паузы	Вызывает ли молчание неловкость или воспринимается нормально? Или оно будет считаться оскорблением или признаком уважения?
9	Язык жестов	Какие жесты приняты? Нет ли запретных жестов, которые могут обидеть или оскорбить партнера?
10	Пунктуальность	Стоит ли быть пунктуальным и ожидать от партнеров того же? Или графики встреч довольно гибкие?
11	Этикет принятия пищи	Есть ли особенности в принятии пищи и свои ритуалы?

«Деловая переписка».

Подготовка и редактирование делового письма:

1. Четко обозначить цель своего письма.
2. Соберите информацию о получателях данного письма.
3. Продумайте и запишите основные идеи письма.
4. Соберите необходимый фактический материал.
5. Перепроверьте все основные факты.
6. Разделите содержание письма на вступление, основную часть и заключение.
7. Напишите черновик письма.
8. Убедитесь, что каждая тема была освящена в отдельном абзаце.
9. Проверьте связность предложений в каждом абзаце.
10. Выполните редакторскую правку (стиль и логику изложения) письма.
11. Подготовьте окончательный вариант письма.

Особенности структуры делового электронного письма:

- Шапка в корпоративном стиле.
- Приветствие.
- Содержание: суть, цель, мотив обращения.
- Прощание.
- Контакты.
- Ссылка на сайт компании.

«Оформление приглашений».

Рассылают приглашения обычно за одну-две недели до приема. Работая над приглашениями, в первую очередь нужно определиться с количеством гостей, подобрать дизайн, составить текст и только затем приступать к их изготовлению.

При подготовке приглашений на выставку, презентацию, либо семинар желательно указать материалы, раскрывающие тему мероприятия.

Приглашение на корпоративный праздник должно содержать следующую информацию:

- имя приглашенного;
- на сколько персон действительно приглашение;
- место, дата и время проведения праздника;
- форма одежды;
- чему посвящено мероприятие, программа вечера в кратком изложении.

В приглашении встречаются следующие сокращения:

- R.S.V.P., либо фраза «Просьба ответить». Ответ дается по телефону или письменно за 1-2 дня до мероприятия. Игнорировать нельзя.

- R.S.V.P. зачеркнуты или отсутствуют – давать ответ не нужно. Чаще всего используется для приемов без рассадки за столом.

- под сокращением R.S.V.P. («Просьба ответить») написано «regrets only» («только в случае отказа»).

- С.Т. – при наличии такой пометки допустимо так называемое академическое опоздание, т.е. не более чем на 15 минут.

- S.T. – на мероприятие Вы должны прибыть точно в срок, без опоздания.

В зависимости от обстоятельств приглашения рассылают с курьером или почтой. Приглашение официальным лицам и видным деятелям рекомендуется всегда рассылать с курьером.

Приглашение можно написать от руки или напечатать. Текст, написанный вручную, должен соответствовать печатному образцу.

Пример:

Господин и госпожа Камские,
господин и госпожа Семилетовы
имеют удовольствие пригласить Вас
на обед в пятницу, 6 июня 2018 года,
в 19.30,
в ресторан «Рябина»
R.S.V.P, Formal

Часто в приглашение вкладывают карточку для ответа, где уже прописан адрес, на который необходимо отправить ответ.

Образец ответа:

Господин Камский
С благодарностью принимает
любезное приглашение
господина и госпожи Семилетовых на обед,
который состоится в пятницу, 6 июня 2018 года,
в 19.30,
и с сожалением сообщает,
что госпожа Камская

присутствовать не сможет.

«Рассадка гостей на приемах».

На официальных завтраках и обедах рассадка гостей проводится в соответствии с их рангом в порядке протокольного старшинства.

Официальные должностные лица, имеющие ранг или титул, находящиеся в отпуске или не у дел, другими словами, не выполняющие своих функций, соответствующих своему рангу, уступают старшинство гостям того же ранга, находящимся в активной работе. Если гость выполняет обязанности более высокие, чем положено ему по рангу, он занимает положенное ему самое высокое место.

Поскольку женщины все чаще и чаще занимают высокое положение в выборных органах и на административных постах, на официальных завтраках и обедах женщины рассаживаются среди мужчин в зависимости от их ранга.

На неофициальных завтраках и обедах, где присутствуют мужчины и женщины, по возможности не рассаживаются рядом. В таких случаях, если только женщина не является главой представительства, женщины рассаживаются в соответствии со старшинством мужей.

Вдовы сохраняют ранг мужей. Женщины без сопровождения мужчины рассаживаются в соответствии с возрастом, положением или почетным званием. Замужние женщины имеют старшинство выше вдовствующих или разведенных. Все женщины по старшинству выше молодых девушек, если только их ранг и выполняемые обязанности или почетные звания не дают кому-либо из них особого предпочтения.

Муж женщины, занимающей официальное положение, садится среди мужчин в соответствии с рангом жены, если занимаемое им положение не дает ему право на более почетное место.

На встречах, где присутствуют как официальные должностные лица, так и выдающиеся деятели, неизбежны противоречия между старшинством по праву и старшинством по соображениям вежливости. В этих случаях необходимо учитывать следующие правила:

- всегда принимается во внимание относительное старшинство лиц, занимающих официальное положение;

- когда старшинство определено, почетные гости размещаются среди должностных официальных лиц, с отданием предпочтения по соображениям вежливости лицам, занимающим высокое положение и имеющим большее влияние в общественной жизни;

- преимущество иностранных гостей общепринято. Равные по рангу иностранные гости занимают более высокое место, чем граждане своей страны. Граждане, работающие за пределами своей страны, имеют более высший ранг, чем их соотечественники.

гости рассаживаются за столом в строго определенном порядке. Места за столом делятся на более и менее почетные. Далее идут места слева от хозяйки и хозяина по мере удаления менее почетные.

«Правила рассадки за столом на приемах типа завтрак, обед, ужин».

- Место по правую руку от хозяина/организатора почетнее, чем по левую.

- Хозяйку окружают мужчины, а хозяина дамы. Далее места чередуются: рядом с женщиной сажают мужчину и наоборот.

- Самое почетное место справа от хозяйки (на неофициальном приеме) или справа от хозяина (на приеме официальном).

- Мужчины занимают места слева от дам.

- Женщина не должна сидеть против торцов стола.

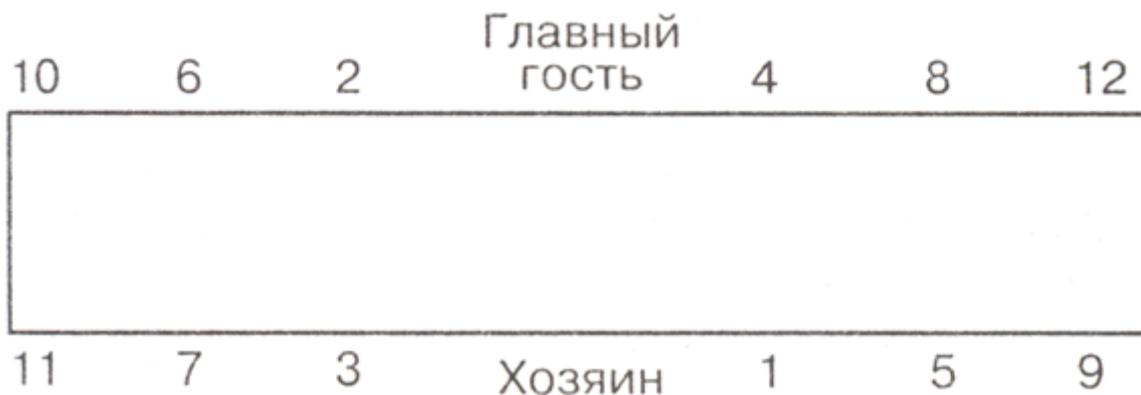
- Мужа не сажают ряжом с женой. Молодоженов и помолвленных сажают вместе. Через год после свадьбы супругов рассаживают.

- Не следует сажать рядом сотрудников одной компании или двух иностранцев из одной страны.

Схемы рассадки:

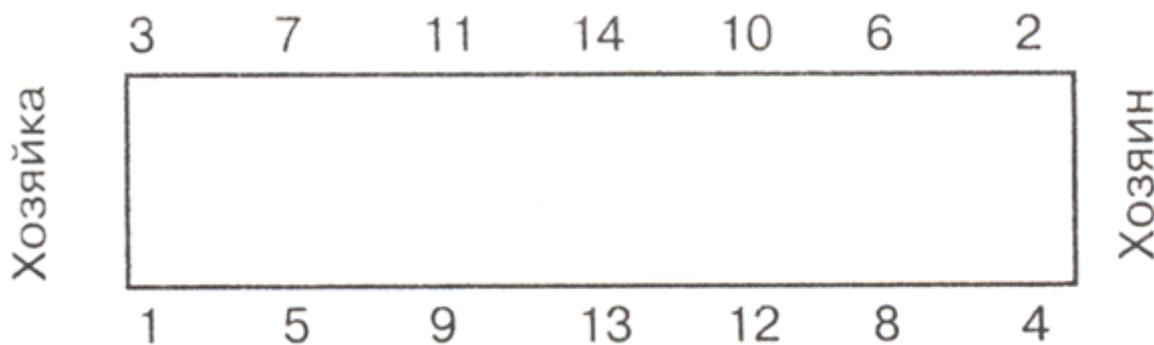
На официальном приеме, где приглашенные присутствуют без жен или мужей, главному гостю предлагается место за столом напротив хозяина.

Официальный прием. Присутствуют только официальные лица. Женщины занимают места соответственно своему официальному статусу.



Раскладка на официальных приемах:

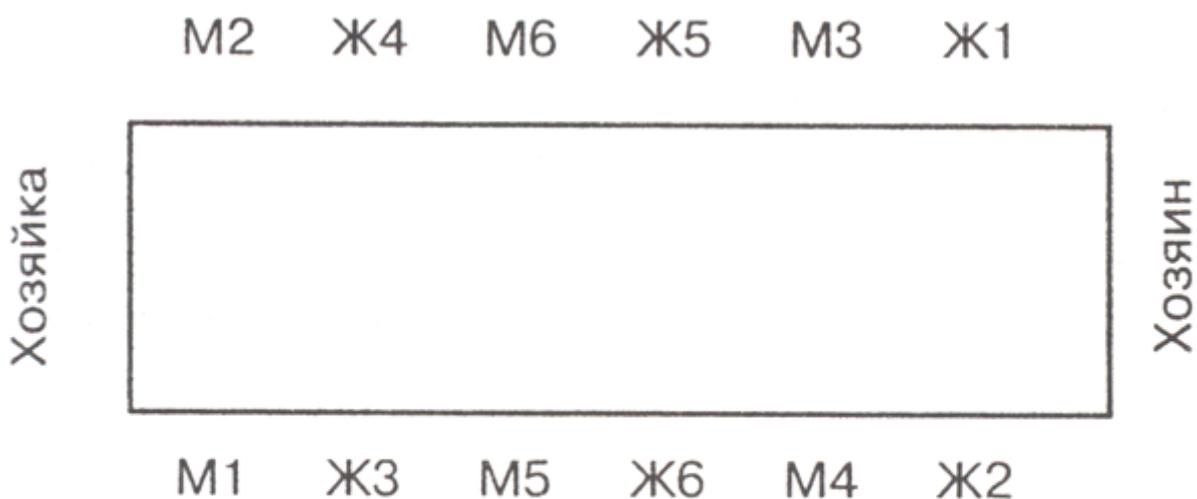
1-12 гости в порядке официального старшинства.



Раскладка на официальных приемах с хозяйкой:

1-14 гости в порядке официального старшинства.

На неофициальных приемах с супругами, хозяин и хозяйка занимают места друг против друга за торцами стола.



Рассадка на неофициальном приеме:
 М1—М6 —мужчины, в порядке официального старшинства; Ж1—Ж6 —женщины

Неофициальный прием. Стол П-образный, хозяин и хозяйка сидят напротив друг друга. Этого плана рассадки, хотя он и принят в международной практике, следует избегать, т.к. гости 7-12 практически не могут общаться с хозяином.



Рассадка на неофициальном приеме:
 М1 — М12 мужчины, в порядке официального старшинства; Ж1 — Ж10 женщины

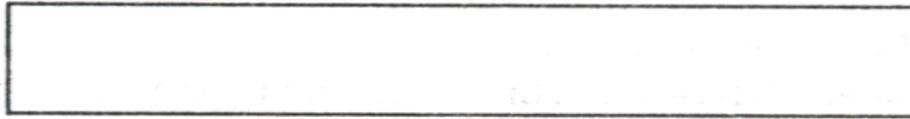
Гораздо удобнее будет рассадка по следующей схеме.



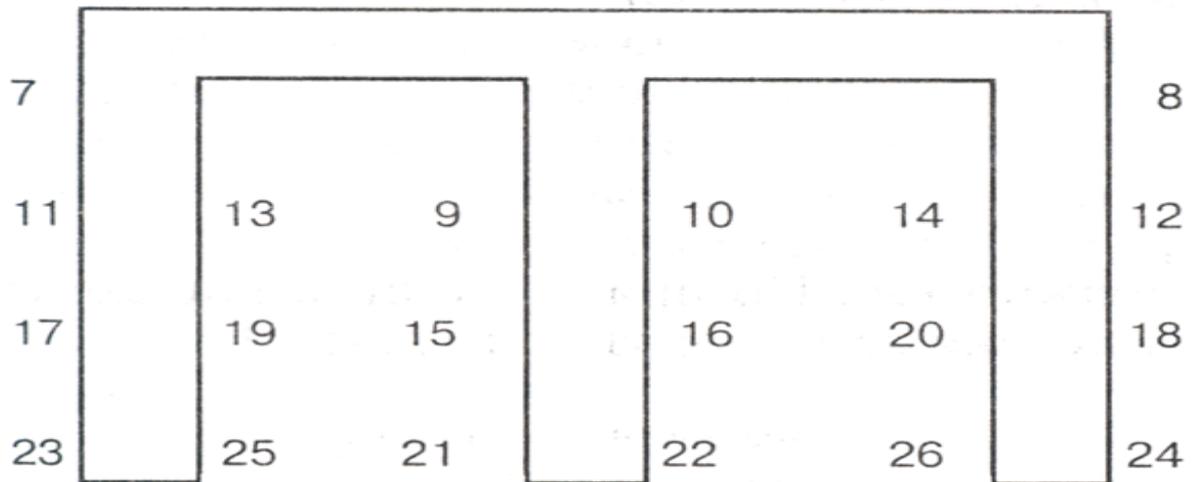
Рассадка на неофициальном приеме:
 М1—М12 — мужчины, в порядке официального старшинства; Ж1—Ж10 женщины

Ниже приводятся еще несколько схем рассадок за столом на официальных и неофициальных приемах. П- и ГП-образные столы лучше раздвинуть, образовав проходы.

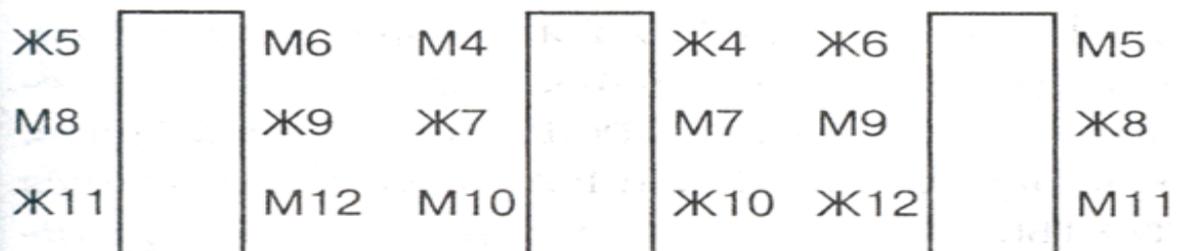
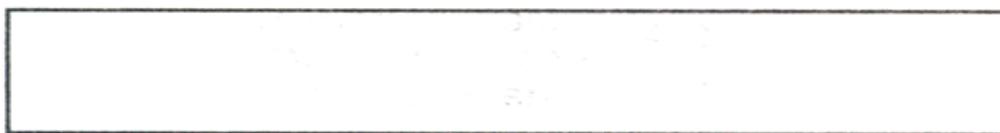
М3 Ж2 М1 Хозяйка Хозяин Ж1 М2 Ж3



5 3 1 Хозяин 2 4 6



М3 Ж2 М1 Хозяйка Хозяин Ж1 М2 Ж3



Иногда в дипломатической практике используется круглый стол. Приемы рассадки за таким столом те же, что и за прямоугольным. Круглый стол удобен, как на официальных, так и на неофициальных приемах, когда положение участников приема более или менее одинаково.



Официальный прием



Неофициальный прием

Существует техника обозначения за столом. Небольшие прямоугольные карточки с именем гостя раскладываются около приборов. В зале, где собираются гости и подаются напитки, на небольшом столике выставляется план рассадки. Строго с соответствием с планом рассадки каждое место за столом обозначается карточкой.

Хозяин должен позаботиться о том, чтобы каждый гость был представлен даме, которую он должен сопровождать к столу.

Если при определенных обстоятельствах не представляется отвести почетное место гостю, положенное ему по протоколу, то хозяин приносит ему свои извинения сразу же по приходе гостя и объясняя ему причину отступления от протокола.

Хозяин и хозяйка встречают гостей в холле перед обеденным залом. Один из распорядителей приема называет имя входящего гостя. Гость следует через холл (зал) и здоровается с хозяйкой и

хозяином. Прибытие гостей должно быть субординировано. Первыми прибывают гости менее значимые по старшинству. До прибытия почетных гостей они развлекаются беседой, знакомством и аперитивом.

Как только метрдотель объявит о приглашении к столу, хозяин предлагает руку первой даме и первым проходит в столовую. Почетный гость предлагает руку хозяйке, и они входят последними.

Метрдотель ожидает хозяйку и почетного гостя у входа в столовую, затем следует за ними к столу и пододвигает им кресла. Гости занимают свои места после того, как сядет хозяйка.

По окончании приема за столом хозяйка первой встает и выходит из-за стола.

Если прием не церемониальный, особенно завтрак, дамам не принято подавать руку. В этом случае после объявления метрдотелем, что «кушать подано», хозяйка сопровождает в столовую женщин, хозяин – мужчин.

Хозяин и хозяйка всегда следят за тем, чтобы беседа за столом была общей и исключала критические замечания в адрес властей и отсутствующих лиц.

«Варианты рассадки за столом переговоров».

Рассадка за столом переговоров осуществляется в соответствии с общепринятыми нормами этикета и служебным положением каждого участника. Существует несколько вариантов рассадки за столом переговоров.

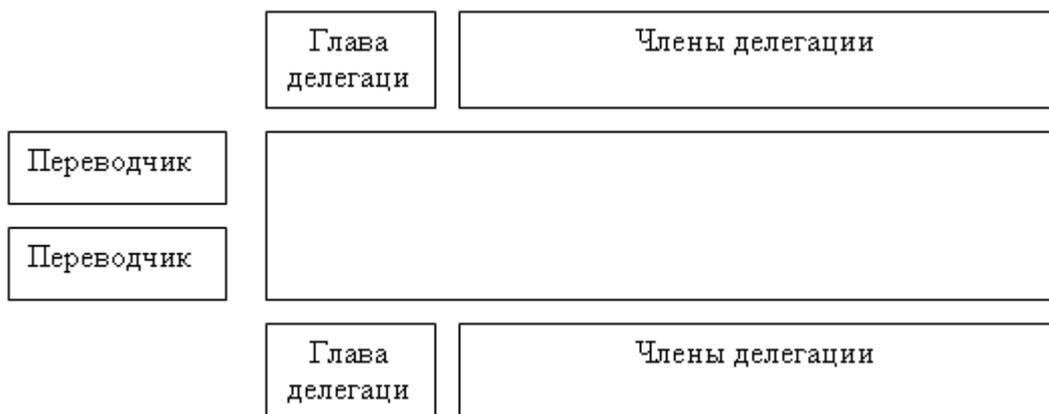


Рис. Последовательная рассадка за столом переговоров

Переговоры – диалог равноправных участников, предполагающий равную активность и право сторон на отстаивание своей позиции.



Рис. Встречная рассадка за столом переговоров

Если в переговорах участвуют три и более сторон, то они рассаживаются в алфавитном порядке по часовой стрелке. На первом заседании председательствует руководитель принимающей стороны, а далее – по очереди.

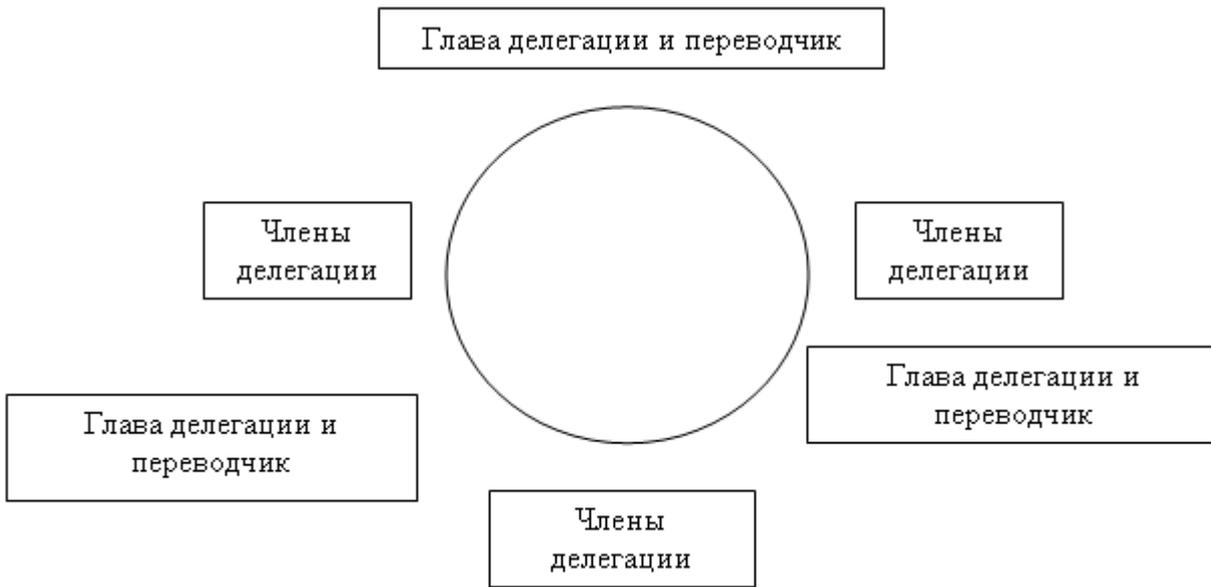


Рис. Круговая рассадка за столом переговоров

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература

Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие / Денисов А.А. – Электрон. текстовые данные. – Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. – 210 с. – 978-5-93252-337-7. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>

Международное право [Электронный ресурс] : учебник / Б.М. Ашавский [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М. : Статут, 2016. – 848 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52110.html>

б) дополнительная литература

Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Э.И. Власова. – Электрон. текстовые данные. – М. : Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011. – 152 с. – 978-5-7264-0534-6. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309.html>

Зонова Т.В. Дипломатия. Модели, формы, методы [Электронный ресурс] : учебник для вузов / Т.В. Зонова. – Электрон. текстовые данные. – М. : Аспект Пресс, 2013. – 348 с. – 978-5-7567-0690-1. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21057.html>

Лашко С.И. Международный бизнес. Переговоры, контакты, контракты [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.И. Лашко, И.О. Пастухова. – Электрон. текстовые данные. – Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. – 163 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/25972.html>

Козьякова М.И. Исторический этикет [Электронный ресурс] / М.И. Козьякова. – Электрон. текстовые данные. – М. : Согласие, 2016. – 280 с. – 978-5-906709-52-3. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60793.html>

Латов Н.А. Этикет поведения делового человека [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Латов. – Электрон. текстовые данные. – М. : Российский университет дружбы народов, 2008. – 209 с. – 978-5-209-03018-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11435.html>

Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б.В. Макаров, А.В. Непогода. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2012. – 209 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8539.html>

Макаров Б.В. Деловой этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б.В. Макаров, А.В. Непогода. – Электрон. текстовые данные. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209 с. – 978-5-222-16860-8. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1133.html>

Малявина Г.И. Национальный этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.И. Малявина, В.В. Василенко, Л.Ф. Земцева. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. – 194 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62850.html>

Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.А. Петрова. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Вузовское образование, 2012. – 183 с. – 2227-8397. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8540.html>

в) Интернет-ресурсы

№ п/п	Наименование ресурса	Краткая характеристика
1	2	3
Интернет-ресурсы		
1	www.mid.ru	Сайт МИДа России. Содержит информацию о протокольной службе РФ, переговорном процессе, организации и деятельности дипломатической службы, статьи из журналов «Дипломатический вестник» и «Международная жизнь».

1	2	3
2	www.e-protocol.narod.ru	Сайт посвящен деятельности протокольных служб. Содержит полезную информацию по темам дисциплины.
3	www.protocol21vek.ru	Сайт агентства «Деловой протокол». Содержит полезную информацию по вопросам делового протокола, в т.ч. журнал «Протокол и этикет».
4	www.protocolonline.ru	Сайт журнала «Деловой протокол и этикет». Содержит полезную информацию по темам дисциплины.