Программа курса «Международный деловой протокол и этикет».

Тема 1. Деловой этикет в системе культуры

Предмет и задачи курса «Международный деловой протокол и этикет». Понятие и сущность делового этикета. Протокол: дипломатический (государственный), светский, церковный и общегражданский. Этикет и мораль. Моральные нормы и ценности. Нравственность и этикет. Деловое общение как объект изучения. Средства делового общения. Вербальные и невербальные средства общения. Современный общегражданский этикет. Этикет как часть культуры общества. Основные принципы и культура делового протокола и этикета.

Тема 2. Дипломатический протокол и этикет

История возникновения дипломатического протокола. История протокола и этикета. Принципы и нормы дипломатического протокола. Протокольная атрибутика. Государственные символы и правила их использования. Этикет в функции социальной идентификации. Способы выражения уважительного отношения к официальным символам государственного суверенитета и официальным лицам. Ритуалы уклонения в дипломатическом протоколе. Этикет письменного общения. Правила проведения официальных мероприятий. Дипломатические приёмы. Официальные подарки. Поздравления. Соболезнования.

Тема 3. Особенности делового национального протокола и этикета

Основные принципы международного протокола и этикета. Роль протокола в международной коммуникации. Деловой этикет стран мира. Особенности делового этикета в странах Западной Европы и США. Деловой этикет в странах Юго-Восточной Азии. Особенности делового этикета в РФ. Служба безопасности при проведении мероприятий. Особенности работы с «первыми лицами».

Тема 4. Этикет деловых отношений

Понятие «деловой протокол». Этикет общения: приветствий, представлений, прощаний. Визитная карточка. Служебный этикет. Искусство комплимента и ответа на комплимент. Правила поведения с вышестоящими лицами. Ранг и субординация. Управленческий этикет. Правила делового общения между мужчиной и женщиной.

Тема 5. Приёмы и визиты как часть деловой культуры

Этикет деловых приёмов и визитов. Виды приёмов. Презентация, банкет, коктейль. Деловой завтрак, обед, ужин. Шведский стол. Чайная церемония. Приглашение и отказ от приглашения. Деловые подарки и сувениры. Правила дарения и получения подарков в деловом мире. Корпоративные развлекательные мероприятия.

Тема 6. Риторика - составная часть культуры делового общения

Основы деловой риторики. Стилевые системы устной речи. Официально-деловой стиль. Нормы современного литературного языка. Культура речи в повседневном и деловом общении. Использование средств выразительности в деловой речи.

Тема 7. Этикет проведения деловых бесед

Деловая беседа. Основные виды деловой беседы. Структура деловой беседы. Деловое совещание. Виды совещаний. Правила подготовки и проведения служебного совещания. Деловая встреча. Переговоры с деловыми партнёрами.

Тема 8. Правила подготовки и методика публичного выступления

Подготовка выступления. Композиция публичного выступления. План - основа композиции. Методы изложения материала. Особенности аудитории. Способы удержать внимание и контакт. Приёмы и способы управления аудиторией.

Тема 9. Этикет делового дистанционного общения

Деловая переписка. Отправка послания (письма) по почте. Нормы деловой письменной речи. Структура и оформление делового письма. Организационно-распорядительная документация как разновидность деловой письменной речи: особенности, язык. Правила оформления и написания поздравительного письма и открытки. Письмо-рекомендация третьим лицам, резюме. Современные средства связи, их место и роль в деловом общении. Деловая беседа по стационарному и мобильному телефону: деловые и этикетные правила и нормы. Этикет работы в сети Интернет, проблемы безопасности. Как правильно использовать рабочую почту. Правила составления электронного адреса для делового общения.

Тема 10. Внешности человека как часть его деловой самопрезентации

Понятие «деловая самопрезентация». Этикетные требования к внешнему виду делового человека. Внешность и манера поведения делового человека. Стили деловой одежды. Правила применения аксессуаров, возможность самовыражения без нарушения протокольных и этических норм (М. Олбрайт). Виды деловой повседневной одежды: униформа (мундир), нестрогая униформа, деловой костюм.

Список литературы к курсу «Международный деловой протокол и этикет»

Борунков А.Ф. Карманная энциклопедия делового этикета М. 2001 г. РАГС РФ

Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России и дипломатический этикет. М. «Интерпракс» 1993 г.

Горшков Г.С. и др. Военно-морской протокол и церемониал. М. Военное издательство.1979 г.

Епископ Егорьевский Марк Церковный Протокол 2007 г. Издательский Совет Русской Православной Церкви

Зарайченко В. Е. Этикет государственного служащего. Из-во "Феникс" 2013 г.

Лядов П.Ф. История российского протокола. М. «Международные отношения» 2015 г.

Лядов П.Ф. История становления российской протокольной практики // Дипломатический вестник. 2001-2002 гг.

Улахович В.Е. Протокол и этикет в современной дипломатии. М.: ACT; Мн.: Харвест, 2005 г.

Молочков Ф.Ф. Дипломатический протокол и дипломатическая практика М. «Международные отношения» 1977 г.

Никифоров Д.С., Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в СССР: принципы, нормы, практика» М. «Международные отношения» 1977 г.

Сатоу Э. Руководство по дипломатической практике. ОГИЗ 1947 г.

Семёнов И.Н Российский дипломатический протокол. История и современность. М. «Белый город» 2011 г.

Серре Дж. Вуд, Ж. Дипломатический церемониал и протокол, М. «Международные отношения» 2003 г.

Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол, М. Издательство: Ось-89, 2007 г.

Рахманин В.А. Исповедь начальника протокола (с 1960 года до наших дней). М. «Луч» 2009 г.

Честара Д. Деловой этикет. Паблик рилейшнз. М., 1997 г.

Шевченко В.Н. Повседневная жизнь Кремля при президентах. Молодая гвардия, 2004 г.

Шевченко В.Н. и др. «Некоторые вопросы протокольной практики». М., Воскресенье, 1997 г.

Шевченко В.Н. и др. Протокол Российской Федерации. М., Вагриус, 2000 г.

Шевченко В.Н. Протокол Президента Российской Федерации

Ягер Д. Деловой протокол. Как выжить и преуспеть в бизнесе Издательство «Инфотропик Медиа». 2012 г