

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

ЗАРУБЕЖНЫЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Находка 2016

Рабочая программа дисциплины «Зарубежный этикет и протокол» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: Мироненко Т.И., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой _____



Шумейко М.В.

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины «Зарубежный этикет и протокол» - формировать теоретические представления и практические умения в области взаимодействия с иностранными деловыми партнёрами в сфере ведения бизнеса.

Основные задачи курса включают в себя:

- ознакомить с организационными основами международного бизнеса;
- демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, осуществлять взаимодействие с иностранными деловыми партнерами;
- познакомиться с влиянием культурных особенностей поведения людей на деловые отношения;
- овладеть основами этикета и протокола в международной кампании.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 - Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знания	основы типизации технологических процессов, принципы характеристики технологических процессов в сервисе
			Умения	определять оптимальный вариант разработки технологии процесса сервиса социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг
			Владение	методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя

3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Зарубежный этикет и протокол» ориентирована на повышение гуманистической составляющей при подготовке бакалавров. Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП и базируется на знаниях, полученных при изучении общих гуманитарных, естественнонаучных дисциплин: «Профессиональная этика и этикет», «Невербальные средства коммуникации».

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:

Сокращенное название ООП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/ауд./СРС)	
Б-СС	ОФО	Б.1.ДВ.И.01	7	5	180/52/128	А1, А2, Э

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины

Темы дисциплины	Часы	Перечень ООП	Вид учебной работы	Семестр
1. Библиотечно-информационная компетентность	1	Б-СС	лекции	7
2. Организационные основы международного бизнеса. Протокол и символы суверенитета государства	2	Б-СС	лекции	7
3. Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения в международном бизнесе	4	Б-СС	лекции	7
4. Учет культурных различий в деловой практике	2	Б-СС	лекции	7
5. Деловые культуры в международном бизнесе	2	Б-СС	лекции	7
6. Этика деловой коммуникации в многонациональной компании	2	Б-СС	лекции	7
7. Деловой этикет и протокол: сотрудничество с иностранными партнерами	2	Б-СС	лекции	7
8. Деловой этикет и протокол: ведение коммерческих переговоров	2	Б-СС	лекции	7

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Темы лекций

Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность

Информационно-библиотечная среда. Структура и справочно-поисковый аппарат библиотеки ВГУЭС. Работа с электронным каталогом библиотеки ВГУЭС. Электронные ресурсы и рекомендации. Работа с электронными ресурсами ВГУЭС: цифровыми учебными материалами; раздаточными материалами; хранилищем цифровых учебно-методических материалов; хранилищем цифровых научных материалов. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

Тема 2. Организационные основы международного бизнеса. Протокол и символы суверенитета государства

Цель, задачи и содержание дисциплины в рамках учебного плана направления «Сервис». Требования на промежуточной и семестровой аттестациях. Обзор рекомендуемой литературы. Понятие зарубежного этикета и протокола. Обобщенная организационная структура предприятия по направлениям и видам деятельности. Этикет делового международного общения и международный протокол как аспекты профессиональной подготовки бакалавров, связанные с международным бизнесом. Правила международной вежливости и государственная символика. Флаг. Герб. Гимн. Оказание почестей государственному флагу, национальные праздники, выражение соболезнований. Протокольное реагирование на важнейшие события в жизни страны и памятные даты. Государственные визиты. Государственные подарки.

Тема 3. Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения в международном бизнесе

Система факторов человеческой культуры, требующих от бизнеса специальной адаптации в разных странах. Принадлежность индивида к социальным группам: врожденная, приобретенная, как отражение факта обладания ресурсами и общественным положением. Факторы, влияющие на отношение к работе: «протестантская этика», вера в успех и вознаграждение, работа как привычка, ориентированность на высокие результаты работы, иерархия потребностей. Понятие «лучшая работа» в разных странах. Уверенность в себе как специфическая характеристика поведения. Особенности средств коммуникации разных культур.

Тема 4. Учет культурных различий в деловой практике

Культурная осведомленность. Страновые группы по общим факторам сходства и различия атрибутов культуры: языка, религии, географического положения, этнической принадлежности, уровня экономического развития. Приведение потребности в культурной осведомленности в соответствии с деятельностью компании. Опасности полицентризма и этноцентризма. Гибридные формы ведения бизнеса.

Тема 5. Деловые культуры в международном бизнесе

Менеджмент в международном бизнесе. Классификация культур по Р.Д. Льюису: моноактивные, ориентированные на задачу, четко планирующие деятельность; полиактивные, ориентированные на людей; реактивные (слушающие) культуры, ориентированные на сохранение уважения.

Тема 6. Этика деловой коммуникации в многонациональной компании

Место этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Золотое правило этики общения. Виды этикета. Деловой этикет. Принципы делового этикета. Национальные особенности делового общения.

Тема 7. Деловой этикет и протокол: сотрудничество с иностранными партнерами

Протокол въезда и выезда: оформление приглашения, получение визы, регистрация прибывших иностранных партнеров. Разработка программы пребывания иностранных партнеров. Визитная карточка: содержание, оформление, использование. Международный протокол письменной коммуникации. Этикет телефонных разговоров.

Тема 8. Деловой этикет и протокол: ведение коммерческих переговоров

Подготовка к переговорам. Направления работ начального этапа переговоров. Порядок

ведения переговорного процесса. Этапы коммерческого переговорного процесса и факторы, влияющие на его успешность. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Тактические приемы сторон на этапах коммерческого переговорного процесса. Стил ь ведения переговоров с учетом культурных особенностей.

Таблица 4 - Структура и содержание практической части учебной дисциплины.

Темы дисциплины	Часы	Перечень ООП	Вид учебной работы	Семестр
1. Международный протокол и этикет в управленческой и коммерческой деятельности	2	Б-СС	ПЗ	7
2. Протокольный офис во взаимодействии с другими службами компании	2	Б-СС	ПЗ	7
3. Протокольные нормы и международная вежливость	4	Б-СС	ПЗ	7
4. Речевой этикет	2	Б-СС	ПЗ	7
5. Имидж делового человека	4	Б-СС	ПЗ	7
6. Управление протокольными ситуациями	4	Б-СС	ПЗ	7
7. Организация приема делегаций иностранных и российских деловых партнеров	4	Б-СС	ПЗ	7
8. Протокол и этикет деловых мероприятий	4	Б-СС	ПЗ	7
9. Протокол деловых встреч и переговоров	6	Б-СС	ПЗ	7
10. Протокол массовых корпоративных мероприятий	2	Б-СС	ПЗ	7

Темы семинарских занятий

Тема 1. Международный протокол и этикет в управленческой и коммерческой деятельности

Предмет обсуждения. Обзор рекомендуемой литературы. Регламент практических занятий. Понятие этикета. Этикет и исторический опыт человеческого общения. Основы и источники норм этикета. Правила этикета и среда. Этикет, профессионализм и карьера. Создание пакета корпоративных документов, регламентирующих протокольные стандарты и нормы поведения сотрудников организации. Протокол – основа построения механизма деловых отношений. Понятие делового протокола и этикета в работе компаний.

Тема 2. Протокольный офис во взаимодействии с другими службами компании

Организация протокольной службы в компании. Цели и задачи организационной протокольной работы. Организационная структура протокольного офиса. Регламенты и должностные инструкции сотрудников протокольного офиса. Технологии работы. Права и обязанности руководителя протокольного офиса. Регламенты взаимодействия протокольного офиса с другими службами компании.

Тема 3. Протокольные нормы и международная вежливость

«Основные положения государственной протокольной практики РФ», закрепленные Указом Президента России в 1992 г. и уточненные в 1994, 1997 и 1999 гг., фактически

формулирующие подходы к протокольной работе на разных уровнях и в разных сферах, включая деловую. Протокол и этикет государственной и корпоративной символики. Протокол приема высоких гостей – отражение норм международной вежливости, обычаев и традиций. Церемониал визитов и протокольные почести. Протокол супруги первого лица компании. Особенности «женского» протокола. Согласование программы пребывания первого лица и его супруги. Особенности внешнего вида супругов при совместном появлении на мероприятиях.

Тема 4. Речевой этикет

Языковые нормы делового общения. Стыль речи. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом обращении. Формы речевого этикета: выражение просьбы; извинения; неодобрения; приглашения. Культура речи, основы устного общения, фольклорные правила речевого этикета, композиция и стиль речи. Соблюдение вежливости. Умение вести себя в общественных местах. Манера разговаривать, умение слушать собеседника. Воспитанность, умение управлять эмоциями.

Тема 5. Имидж делового человека

Манера, одежда, как следует и как не следует поступать. Виды одежды для протокольных мероприятий. Мужская деловая одежда. Женская деловая одежда. Одежда для приемов. Дресс-коды. Статусные предметы и символы в одежде. Украшения в одежде. Правила сочетания украшений и аксессуаров с общим стилем в одежде. Имидж официального лица. Адресация. Особенности поведения во время публичных выступлений и разговора с официальным лицом. Участие в церемониях и процессиях. Прическа делового человека. Растительность на лице мужчины: стереотипы восприятия внешности. Маникюр. Имидж деловой женщины. Цветы в деловом этикете. Выбор цветов в зависимости от ситуации и участников события. Упаковка, церемония вручения. Требования к оформлению букета при встрече делегации, на переговорах, в интерьере офиса.

Тема 6. Управление протокольными ситуациями

Формы делового общения: беседы, переговоры, переписка, телефонный разговор. Культура делового общения и нормы протокола. Протокол деловых контактов. Визитные карточки: история применения, виды, внешний вид, правила использования, правила вручения. Визитная карточка для женщин. Личные визитные карточки, этикет обмена. Деловые подарки. Положения корпоративного кодекса компании в отношении подарков. Поводы для поздравлений в бизнесе. Знаки благодарности и внимания. Протокол подарка. Выбор статусного подарка. Подарок – фирме, главе фирмы, рекламный. Подарки – сотрудникам от имени компании, руководству от имени коллектива. Стоимость подарка, особенности его упаковки. Протокол вручения подарка. Мужской и женский подарок. Возрастные подарки. VIP-подарки.

Тема 7. Организация приема делегаций иностранных и российских деловых партнеров

Протокольное старшинство. Нюансы приема делегаций разного уровня. Технические моменты организации приема. Порядок встречи делегации. Порядок приветствий. Жесты и фразы вежливости при приветствии. Варианты приветствий. Особенности приветствий в официальной обстановке. Приветствия на приемах. Поклоны. Рукопожатия. Правила рассадки в машинах. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. Официальное представление. Порядок представлений. Кого и как представляют. Речевые клише представляющего. Compliments. Невербальные средства общения. Работа с переводчиками. Программа пребывания делегации. Протокол «визитов вежливости». Связь со СМИ и подготовка печатных материалов. Обязанности переводчиков и обслуживающего персонала. Общение с коллегами и обслуживающим персоналом во время встречи.

Тема 8. Протокол и этикет деловых мероприятий

Протокольные мероприятия в мире бизнеса. Типы протокольных мероприятий. Виды приемов и их особенности: официальные приемы (завтрак, обед, обед-буфет, ужин, а-ля фуршет, бокал вина, бокал шампанского, ланч, чай, журфикс, коктейль, презентация); неофициальные приемы (шведский стол, бранч, барбекю, пикник и др.). Почетные приемы: подготовка, правила поведения. Домашние приемы. Особенности проведения делового завтрака, обеда, ужина. Особенности подготовки представительских мероприятий. Формирование списка приглашенных.

Подготовка к приему (приглашения, меню, рассадка, карточки рассадки, сервировка стола, тосты и речи). Форма и порядок приглашений, обязательность ответа и его возможные варианты. Обязанности «Хозяина встречи». Встреча гостей. Застольный этикет (поведение за столом, столовые приборы, порядок подачи вин, курение). Застольная беседа. Переход к «деловым» темам в застольной беседе. Виды обслуживания. Ошибки обслуживания.

Тема 9. Протокол деловых встреч и переговоров

Подготовка помещения. Встреча гостей. Правила размещения за столом переговоров. Протокольные аспекты ведения переговоров. Международные стандарты ведения переговоров. Повестка дня. Формальный диалог и деловая часть. Правила организации кофе-брейка. Неформальная беседа как часть протокольного мероприятия. Окончание встречи. Проводы гостей. Благодарственные письма по результатам деловых встреч и переговоров. Круглые столы. Пресс-конференции. Внепротокольные мероприятия. Неформальные деловые встречи.

Тема 10. Протокол массовых корпоративных мероприятий

Разработка концепции мероприятия. Определение места и времени мероприятия. Рассылка приглашений. Составление сценария, подготовка пресс-релиза, печатных и рекламных материалов; их размещение. Встреча гостей, обязанности организаторов; мероприятия в зале; сценарный план презентации; требования к выступающим, общение с посетителями и представителями СМИ. Основы выставочного этикета.

5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии

В процессе обучения для достижения планируемых результатов освоения дисциплины используются следующие образовательные технологии:

- информационно-коммуникационная технология, в том числе визуализация, создание электронных учебных материалов;
- технология коллективного взаимодействия, в том числе совместное решение проблемных задач, ситуаций, кейсов;
- технология проблемного обучения, в том числе в рамках разбора проблемных ситуаций;
- технология развивающего обучения, в том числе постановка и решение задач от менее сложных к более сложным, развивающих компетенции студентов;
- технология адаптивного обучения, в том числе проведение консультаций преподавателя, предложение индивидуальных заданий;

В рамках перечисленных технологий основными методами обучения являются:

- работа в команде;
- опережающая самостоятельная работа;
- междисциплинарное обучение;
- проблемное обучение;
- исследовательский метод;

Текущая аттестация включает устный опрос студентов (групповой или индивидуальный) на практических занятиях (семинарах), тестирование (письменное или компьютерное)

по соответствующим разделам дисциплины. Суммированные баллы, начисляемые по результатам регулярной проверки усвоения учебного материала, вносятся в аттестационную ведомость (на 8-й и 17-й неделе семестра). При выведении аттестационной отметки учитывается посещение студентом аудиторных (лекционных) занятий.

Семестровая аттестация предусмотрена в форме экзамена. Для успешной сдачи экзамена студент должен посещать занятия, выполнять задания, получить положительные оценки на текущих аттестациях.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

«Зарубежный этикет и протокол» – одна из дисциплин направления, завершающих программу подготовки бакалавров. При ее изучении необходимо закрепить и улучшить навыки самостоятельной работы студентов, приобретенные ими в ходе освоения других дисциплин

профессиональной подготовки. Самостоятельная работа студента по освоению дисциплины предусматривает подготовку к практическим занятиям и выполнение контрольных работ для студентов заочной формы обучения. Студентом выполняется также самостоятельная оценка качества освоения дисциплины и подготовка к промежуточной аттестации.

Подготовка к практическим занятиям позволяет расширить кругозор, ознакомиться со значительным количеством литературы, способствует приобретению студентами навыков самостоятельного творческого решения практических задач, развивает мышление, приобщает будущего специалиста к практической деятельности в рамках выбранного направления подготовки. При обсуждении проблем, вынесенных на практическое занятие, каждый из его участников должен извлечь пользу, приобретая новые знания, или уточняя их. При подведении итогов практического занятия раскрывается теоретическое и практическое значение обсуждаемых вопросов, оцениваются сильные и слабые стороны выступлений групп.

Контрольная работа выполняется студентами заочной формы обучения. Для ее выполнения необходимо сначала ознакомиться с литературой, а затем лаконично, логически стройно и грамотно изложить ответ в строгом соответствии с поставленным вопросом. В начале работы должны быть представлены вопросы варианта задания, а затем – ответы. При необходимости ответ может быть проиллюстрирован рисунками, а также содержать схемы, таблицы или диаграммы. В конце работы указывается перечень литературных источников, которые были использованы студентом при подготовке ответов задания. Оформление контрольных работ выполняется в соответствии с требованиями стандарта ВГУЭС СТО 1.005-2007 Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам.

Темы контрольных работ

Вариант 1

1. Международный протокол письменной коммуникации. Деловое письмо: этикет составления корреспонденции, оформление, стиль, реквизиты, структура, типы деловых писем.
2. Национальные особенности делового общения.

Вариант 2

1. Сотрудничество с иностранными партнерами: приглашение, регистрация, программа пребывания, порядок рассадки по автомобилям.
2. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.

Вариант 3

1. Протокол проведения международных встреч: цели и разновидности деловых встреч, подготовка к проведению встречи. Визитная карточка: реквизиты и варианты их расположения, протокольные особенности применения.
2. Место этики в деловом общении.

Вариант 4

1. Международная вежливость. Символы суверенитета. Венская конвенция о дипломатических сношениях.
2. Особенности японского делового общения.

Вариант 5

1. Государственные визиты. Классификация визитов по протоколу и характеру.
2. Особенности китайского делового общения.

Вариант 6

1. Протокол выражения благодарности в практике международных коммуникаций. Государственные подарки.
2. Особенности делового этикета в США.

Вариант 7

1. Протокол проведения дипломатического приема. Виды приемов и их протокольные особенности.
2. Стиль ведения переговоров североамериканцев.

Вариант 8

1. Этикет на официальных мероприятиях: протокольные правила рассадки гостей за столом, рассадка по автомашинам.
2. Особенности корейского делового общения.

Вариант 9

1. Этикет на официальных мероприятиях: одежда для приемов.
2. Стилль ведения переговоров латиноамериканцев.

Вариант 10

1. Протокол проведения международных переговоров. Цели, подготовка и проведение переговоров.
2. Особенности делового этикета на Ближнем Востоке.

Перечень вопросов для самостоятельного изучения дисциплины

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
Семестр 3.		
1.	Тема 1. Библиотечно-информационная компетентность	Какие возможности в использовании электронных ресурсов и печатных изданий предоставляет студентам библиотека ВГУЭС? Какими медиа ресурсами библиотеки ВГУЭС можно воспользоваться при изучении дисциплины «Зарубежный этикет и протокол»? Какими полнотекстовыми базами, могущими быть полезными при изучении дисциплины дисциплины «Зарубежный этикет и протокол», располагает библиотека ВГУЭС?
2	Организационные основы международного бизнеса. Протокол и символы суверенитета государства	Дайте определение понятия протокол. Назовите международное соглашение, которое является основой и фундаментом дипломатического протокола. Перечислите символы суверенитета государства. В чем заключается оказание почестей государственному флагу? В чем заключается протокольное реагирование на важнейшие события в жизни страны? Приведите пример государственных подарков. Каково назначение государственных подарков. Какие из государственных визитов относятся к высшему уровню? Как называется государственный визит, подчиненный какой-то одной конкретной цели: проведению переговоров, консультаций, подписанию договоров и соглашений? К какому уровню государственных визитов относится визит министра иностранных дел? Каково назначение официальных мероприятий – приемов и церемоний?
3.	Влияние культурных особенностей поведения людей на деловые отношения в международном бизнесе	Укажите физические особенности и поведенческие нормы людей, которые влияют на практику ведения бизнеса. Приведите пример того, как культурные стереотипы влияют на практику международного бизнеса. Какие из физических особенностей человека в большей степени влияют на методы ведения международного бизнеса. Что означает понятие «врожденное членство в группе»? Что означает понятие «приобретенное членство в группе»? Выделите составные элементы системы факторов человеческой

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		<p>культуры, которые требуют от бизнеса специальной адаптации в разных странах.</p> <p>Назовите виды принадлежности индивида к социальной группе. Какой из видов принадлежности индивида к группе отражает его место в социальной структуре общества?</p> <p>В каких культурах компетентность индивида оценивается очень высоко?</p> <p>Какие из групп, отражающие врожденную принадлежность индивида, наиболее распространены и важны для бизнеса?</p> <p>Приведите пример переноса установленных культурных традиций мужского и женского поведения на служебные отношения.</p> <p>Приведите пример переноса установленных культурных традиций мужского и женского поведения на внеслужебные отношения.</p> <p>В каких странах существует система повышения по службе главным образом по старшинству?</p> <p>В каких странах принадлежность к семье означает членство в наиболее важной группе?</p> <p>Укажите факторы, влияющие на процесс найма в международных фирмах.</p> <p>Перечислите факторы, влияющие на отношение к работе в разных культурах.</p> <p>Сравните признаки национальных различий в приоритетных местах работы для японцев и французов.</p> <p>В каких странах придают больше значения социальным потребностям и меньше – самореализации?</p> <p>Приведите пример признаков национальных различий в понятии «лучшая работа».</p> <p>Приведите пример национальных различий в предпочтении людей авторитарного или демократического руководства.</p> <p>Приведите пример национальных различий в отношении людей к самостоятельности и фатализму.</p> <p>Приведите пример национальных различий в отношении индивида и группы.</p> <p>Каким образом средства коммуникации людей разных культур оказывают влияние на деловые отношения?</p> <p>Почему деловые отношения легче осуществлять с теми странами, в которых официальный язык одинаков?</p> <p>Приведите пример культурных различий в понимании пунктуальности.</p> <p>Сравните, как регулируют очередность решения проблем идеалисты и прагматики.</p> <p>Объясните, почему поведение, которое считается нормальным в одной культуре, может оказаться неприемлемым в другой?</p> <p>Приведите пример.</p>
4.	Учет культурных различий в деловой практике	<p>Обоснуйте необходимость учета культурных различий при проведении международных операций.</p> <p>Выделите проблемные области культурной осведомленности.</p> <p>Чем вызвана необходимость исследования культурных</p>

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		<p>различий в международном бизнесе?</p> <p>Составьте перечень атрибутов культуры, благодаря которым страны имеют много общего для совместного ведения бизнеса.</p> <p>Похожесть каких черт культур облегчает странам выбор конкретных методов ведения бизнеса за границей?</p> <p>Объясните, почему не все компании нуждаются в одинаковом уровне осведомленности о культуре стран, с которыми они ведут бизнес?</p> <p>Сравните уровень потребности в культурной осведомленности компании, которая передает зарубежные контракты иностранным фирмам, с компанией, сама управляет зарубежными операциями.</p> <p>Укажите принципиальные различия между полицентризмом и этноцентризмом.</p> <p>Что понимается под «гибридными» формами ведения бизнеса?</p> <p>Укажите факторы, способствующие выравниванию уровней культур.</p>
5.	Деловые культуры в международном бизнесе	<p>Перечислите группы национальных и региональных культур по классификации Р.Д. Льюиса.</p> <p>В чем заключается особенность классификации деловых культур по Р.Д. Льюису?</p> <p>Как называются культуры, в которых принято планировать свою жизнь?</p> <p>Как называются культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению?</p> <p>К какой культуре относят подвижные, общительные народы, привыкших делать много дел сразу?</p> <p>Укажите характерные черты народов моноактивной культуры.</p> <p>Приведите пример представителей категории моноактивной культуры.</p> <p>Укажите характерные черты народов полиактивной культуры.</p> <p>Приведите пример представителей категории полиактивной культуры.</p> <p>Укажите характерные черты народов реактивной культуры.</p> <p>Приведите пример представителей категории реактивной культуры.</p> <p>Представители какой категории одновременно делают несколько дел и по непредсказуемому графику?</p> <p>Представители какой категории систематически планируют будущее и в данное время занимаются только одним делом?</p> <p>Представители какой категории избегают конфронтации и берегут репутацию другого?</p>
6.	Этика деловой коммуникации в многонациональной компании	<p>Дайте определение понятия «этика».</p> <p>Дайте определение понятия «мораль».</p> <p>Как называется процесс взаимодействия общественных субъектов, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности?</p> <p>Сформулируйте золотое правило этики общения.</p> <p>В чем заключается сущность золотого правила этики делового</p>

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		<p>общения?</p> <p>Перечислите принципы этики деловой коммуникации.</p> <p>Объясните в чем разница принципов минимума и максимума прогресса в этике деловой коммуникации?</p> <p>В чем заключается принцип способствования в этике деловой коммуникации?</p> <p>Дайте определение понятия «этикет».</p> <p>Укажите основные виды этикета.</p> <p>Дайте определение понятия «деловой этикет».</p> <p>Как называется совокупность правил и традиций, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом?</p> <p>Перечислите принципы делового этикета.</p> <p>В чем заключается суть принципа международного делового этикета – вежливое исключение?</p> <p>В чем заключается суть принципа международного делового этикета – вежливый нейтралитет?</p> <p>В чем заключается различие между правилами дипломатического и общегражданского этикета?</p> <p>Укажите элементы морально-этической стороны этикета.</p> <p>Укажите элементы эстетической стороны этикета.</p> <p>В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций латиноамериканцев?</p> <p>В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций североамериканцев?</p> <p>В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций японцев?</p>
7.	<p>Деловой этикет и протокол: сотрудничество с иностранными партнерами</p>	<p>Укажите продолжительность протокольного визита к руководителю принимающей стороны.</p> <p>Кому принадлежит инициатива начала беседы в первый визит к руководителю принимающей стороны?</p> <p>Кому принадлежит инициатива окончания беседы в первый визит к руководителю принимающей стороны?</p> <p>Укажите, на какое место в автомобиле организации садится почетный гость?</p> <p>Укажите, на какое место в личном автомобиле садится почетный гость?</p> <p>Перечислите пункты программы пребывания иностранных партнеров.</p> <p>В какой последовательности председательствуют главы делегаций во время заседаний?</p> <p>Перечислите виды дипломатических приемов.</p> <p>Какие из видов дипломатических приемов относятся к дневным приемам?</p> <p>Какие из видов дипломатических приемов относятся к вечерним приемам?</p> <p>Укажите начало и продолжительность приема «Бокал шампанского».</p> <p>Укажите, в каком промежутке времени начинается прием «Обед» и как долго он длится?</p>

№ п/п	№ раздела и темы	Перечень рассматриваемых вопросов для самостоятельного изучения
		<p>Приведите пример схемы рассадки гостей на официальном обеде, когда присутствуют только мужчины.</p> <p>Представьте схему президентской рассадки гостей на официальном ужине.</p> <p>Приведите пример схемы рассадки гостей на официальном обеде, когда присутствуют мужчины и женщины.</p> <p>Опишите форму одежды для мужчин на прием «Обед», если в письменном приглашении на прием она не указана.</p> <p>Опишите форму одежды для женщин на приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позже.</p>
8.	Деловой этикет и протокол: ведение коммерческих переговоров	<p>Как называется процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного или устраивающего их решения?</p> <p>Укажите правила рассадки делегаций за столом переговоров.</p> <p>В чем заключается содержание организационных вопросов на стадии подготовки переговоров?</p> <p>Какова последовательность проработки переговорного процесса?</p> <p>Укажите порядок ведения переговорного процесса.</p> <p>В чем заключается суть метода ведения коммерческих переговоров – позиционный торг?</p> <p>В чем заключается суть метода ведения коммерческих переговоров – метод принципиальных переговоров?</p> <p>Как называется тактический прием ведения коммерческих переговоров, когда к обсуждению предлагается несколько вопросов или предложений?</p> <p>Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе уточнения позиций?</p> <p>Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе обсуждения позиций?</p> <p>Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе согласования позиций?</p> <p>Укажите принципиальные различия в стилях ведения переговоров японцев и североамериканцев.</p> <p>Каковы особенности ведения переговоров с китайскими партнерами?</p>
	Всего	128

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Укажите физические особенности и поведенческие нормы людей, которые влияют на практику ведения бизнеса.
2. Приведите пример того, как культурные стереотипы влияют на практику международного бизнеса.
3. Перечислите группы национальных и региональных культур по классификации Р.Д. Льюиса.
4. Какие из физических особенностей человека в большей степени влияют на методы ведения международного бизнеса.
5. Что означает понятие «врожденное членство в группе»?

6. Что означает понятие «приобретенное членство в группе»?
7. Выделите составные элементы системы факторов человеческой культуры, которые требуют от бизнеса специальной адаптации в разных странах.
8. Назовите виды принадлежности индивида к социальной группе.
9. Какой из видов принадлежности индивида к группе отражает его место в социальной структуре общества?
10. В каких культурах компетентность индивида оценивается очень высоко?
11. В каких обществах принадлежности индивида к определенным социальным группам придается меньшее значение?
12. Какие из групп, отражающие врожденную принадлежность индивида, наиболее распространены и важны для бизнеса?
13. Приведите пример переноса установленных культурных традиций мужского и женского поведения на служебные отношения.
14. Приведите пример переноса установленных культурных традиций мужского и женского поведения на внеслужебные отношения.
15. В каких странах существует система повышения по службе главным образом по старшинству?
16. В каких странах принадлежность к семье означает членство в наиболее важной группе?
17. Укажите факторы, влияющие на процесс найма в международных фирмах.
18. Перечислите факторы, влияющие на отношение к работе в разных культурах.
19. Сравните признаки национальных различий в приоритетных местах работы для японцев и французов.
20. В каких странах придают больше значения социальным потребностям и меньше – самореализации?
21. Приведите пример признаков национальных различий в понятии «лучшая работа».
22. Приведите пример национальных различий в предпочтении людей авторитарного или демократического руководства.
23. Приведите пример национальных различий в степени доверия одних людей другим.
24. Приведите пример национальных различий в отношении людей к самостоятельности и фатализму.
25. Приведите пример национальных различий в отношении индивида и группы.
26. Каким образом средства коммуникации людей разных культур оказывают влияние на деловые отношения?
27. Почему деловые отношения легче осуществлять с теми странами, в которых официальный язык одинаков?
28. Приведите пример культурных различий в понимании пунктуальности.
29. Сравните, как регулируют очередность решения проблем идеалисты и прагматики.
30. Объясните, почему поведение, которое считается нормальным в одной культуре, может оказаться неприемлемым в другой? Приведите пример.
31. Обоснуйте необходимость учета культурных различий при проведении международных операций.
32. Выделите проблемные области культурной осведомленности.
33. Чем вызвана необходимость исследования культурных различий в международном бизнесе?
34. Составьте перечень атрибутов культуры, благодаря которым страны имеют много общего для совместного ведения бизнеса.
35. Похожесть каких черт культур облегчает странам выбор конкретных методов ведения бизнеса за границей?
36. Объясните, почему не все компании нуждаются в одинаковом уровне осведомленности о культуре стран, с которыми они ведут бизнес?
37. Сравните уровень потребности в культурной осведомленности компании, которая

передает зарубежные контракты иностранным фирмам, с компанией, сама управляет зарубежными операциями.

38. Укажите принципиальные различия между полицентризмом и этноцентризмом.

39. Что понимается под «гибридными» формами ведения бизнеса?

40. Укажите факторы, способствующие выравниванию уровней культур.

41. В чем заключается ценность корпоративной культуры для бизнеса?

42. В чем заключаются трудности формирования и управления корпоративной культурой в многонациональной компании?

43. Почему многие многонациональные компании пытаются распространять корпоративную культуру?

44. Дайте определение понятия «этика».

45. Дайте определение понятия «мораль».

46. Как называется процесс взаимодействия общественных субъектов, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности?

47. Сформулируйте золотое правило этики общения.

48. В чем заключается сущность золотого правила этики делового общения?

49. Перечислите принципы этики деловой коммуникации.

50. Объясните в чем разница принципов минимума и максимума прогресса в этике деловой коммуникации?

51. В чем заключается принцип способствования в этике деловой коммуникации?

52. Дайте определение понятия «этикет».

53. Укажите основные виды этикета.

54. Дайте определение понятия «деловой этикет».

55. Как называется совокупность правил и традиций, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом?

56. Как называется строго регламентированный порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов?

57. Перечислите принципы делового этикета.

58. В чем заключается суть принципа международного делового этикета – вежливое исключение?

59. В чем заключается суть принципа международного делового этикета – вежливый нейтралитет?

60. В чем заключается различие между правилами дипломатического и общегражданского этикета?

61. Укажите элементы морально-этической стороны этикета.

62. Укажите элементы эстетической стороны этикета.

63. В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций латиноамериканцев?

64. В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций североамериканцев?

65. В чем заключаются культурные особенности деловых коммуникаций японцев?

66. Дайте определение понятия протокол.

67. Укажите продолжительность протокольного визита к руководителю принимающей стороны.

68. Кому принадлежит инициатива начала беседы в первый визит к руководителю принимающей стороны?

69. Кому принадлежит инициатива окончания беседы в первый визит к руководителю принимающей стороны?

70. Укажите, на какое место в автомобиле организации садится почетный гость?

71. Укажите, на какое место в личном автомобиле садится почетный гость?

72. Перечислите пункты программы пребывания иностранных партнеров.

73. В какой последовательности председательствуют главы делегаций во время заседаний?

74. Как называется процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного или устраивающего их решения?

75. Укажите правила рассадки делегаций за столом переговоров.
76. В чем заключается содержание организационных вопросов на стадии подготовки переговоров?
77. Какова последовательность проработки переговорного процесса?
78. Укажите порядок ведения переговорного процесса.
79. В чем заключается суть метода ведения коммерческих переговоров – позиционный торг?
80. В чем заключается суть метода ведения коммерческих переговоров – метод принципиальных переговоров?
81. Как называется тактический прием ведения коммерческих переговоров, когда к обсуждению предлагается несколько вопросов или предложений?
82. Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе уточнения позиций?
83. Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе обсуждения позиций?
84. Какие из тактических приемов применяются в коммерческом переговорном процессе на этапе согласования позиций?
85. Укажите принципиальные различия в стилях ведения переговоров японцев и североамериканцев.
86. Каковы особенности ведения переговоров с китайскими партнерами?
87. Назовите международное соглашение, которое является основой и фундаментом дипломатического протокола.
88. Перечислите символы суверенитета государства.
89. Какие из государственных визитов относятся к высшему уровню?
90. Как называется государственный визит, подчиненный какой-то одной конкретной цели: проведению переговоров, консультаций, подписанию договоров и соглашений?
91. К какому уровню государственных визитов относится визит министра иностранных дел?
92. Каково назначение официальных мероприятий – приемов и церемоний?
93. Перечислите виды дипломатических приемов.
94. Какие из видов дипломатических приемов относятся к дневным приемам?
95. Какие из видов дипломатических приемов относятся к вечерним приемам?
96. Укажите начало и продолжительность приема «Бокал шампанского».
97. Укажите, в каком промежутке времени начинается прием «Обед» и как долго он длится?
98. Приведите пример схемы рассадки гостей на официальном обеде, когда присутствуют только мужчины.
99. Представьте схему президентской рассадки гостей на официальном ужине.
100. Приведите пример схемы рассадки гостей на официальном обеде, когда присутствуют мужчины и женщины.
101. Опишите форму одежды для мужчин на прием «Обед», если в письменном приглашении на прием она не указана.
102. Опишите форму одежды для женщин на приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позже.

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

Храмченко В.Е. Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие [Электронный ресурс] / В.Е. Храмченко. - Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2013. - 110 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232400>

Матолыгина, Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие [Электронный ресурс] / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013. - 160 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938>

1. Барышева А.Д. Борисов В.К., Панина Е.М. и др. Деловой этикет. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 348 с.

2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Кузнецов И.Н. Межкультурная коммуникация.-М.: Альфа-М, 2013
3. Садохин А.П. Этика деловых отношений.- М.: Инфра-М, 2013
4. Этика деловых отношений. - М.:ИД ФОРУМ:НИЦ ИНФРА-М, 2014-176с.
5. Этика психология делового общения (сфера сервиса). -М: Альфа-М; Инфра-М, 2013

б) дополнительная литература

Кузнецов И. Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов .— 7-е изд. — М. : ИТК "Дашков и К", 2013 . <http://www.rucont.ru/efd/217401?children=0>

Безносова М.И. Протокол и этикет в международном общении / М.И. Безносова, Ю.А. Перевозчиков. – Ижевск: Изд-во: ГОУВПО «УдГУ», 2012. – 242 с.

Гриффин Р. Международный бизнес / Р. Гриффин, М. Пастей; пер. с англ. Н. Яцюк. – СПб.: Питер, 2013. – 1088 с.

Соломанидина Т.О. Организационная культура компании: учеб. пособие / Т.О. Соломанидина. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 624 с.

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>]

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Аудитории для проведения практических занятий, оборудованные учебной мебелью и имеющие выход в сеть Интернет. Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернет.

12 Словарь основных терминов

Вежливость - от старославянского «веже», т.е. «знаток», знающий как себя вести.

Визитная карточка - информативная карточка, размер которой в среднем 90x50 мм, изготавливается из плотной мелованной бумаги. Визитная карточка для делового контакта содержит следующие сведения: ФИО владельца, название фирмы, должность, служебные телефоны, адреса электронной почты и другую необходимую информацию.

Виды приемов - Завтрак, обед, ужин, «а ля фуршет», коктейль, шведский стол, Ultra- formal, Formal, Semi- formal, Creative Black Tie, Dressy Casual, Business Traditional, Business Best и др.

Виды Этикета - служебный (деловой), дипломатический, светский, военный, педагогический, врачебный, этикет в общественных местах и т.д.

Деловое общение - любая форма контактов между деловыми людьми.

Деловая одежда - это одежда, которая соответствует тому месту, где вы работаете в настоящий момент, и определяет ваш социальный статус.

Имидж - внешняя сторона образа человека.

Манеры - способ держать себя, внешние формы поведения, обращения с людьми, выражения, употребляемые в речи, тон, интонация, жестикация, мимика человека.

Межкультурная коммуникация - коммуникация между людьми различных культур, которая подвержена влиянию различных культурных ценностей, отношений и представлений.

Мода - это смена форм и образцов одежды, которое происходит в течение сравнительно короткого промежутка времени.

Официальный прием - мероприятие, на котором присутствуют приглашенные исключительно в силу своего статуса и положения.

Одежда при посещении храма - одежда, которую необходимо одевать, посещая религиозные места, относящиеся к различным религиозным конфессиям.

Переговоры - обмен мнениями с самыми различными целями. Совместный поиск соглашения между двумя или более сторонами.

Принципы этикета - принцип гуманизма и человечности; принцип целесообразности действий; принцип эстетической привлекательности поведения; принцип соблюдения народных обычаев и традиций.

Протокол - совокупность общественных правил, традиций и условностей, соблюдаемых официальными лицами в международном общении.

Приличия - нормы поведения, в пределах которого оберегается индивидуальность и личное достоинство каждого.

Стиль одежды - это фасон одежды, который постоянно находится в моде.

Этикет - совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям, обхождения с окружающими, формы обращения приветствий, нормы поведения в общественных местах, манеры и одежда.