

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ  
Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций  
им. проф. М. А. Бонч-Бруевича»

Кафедра Социально-политических наук

**ДИСЦИПЛИНА**

**Протокол и этикет**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ПРИ ПОДГОТОВКЕ  
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Направление подготовки	Зарубежное регионоведение 41.03.01
Профиль подготовки	Европейские исследования
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очное
Составитель:	ст.преп. Телелюшкина И.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры СПН  
(протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ (Чернов С.А.)

## **Содержание:**

1. Введение
2. Список литературы
3. Интернет-ресурсы
4. Темы практических занятий
5. Указания по самостоятельной работе при подготовке к практическим занятиям

## 1. Введение

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов при подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Протокол и этикет» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 41.03.01 Зарубежное регионоведение (уровень бакалавриат), в соответствии с рабочим учебным планом и в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование таких компетенций, как:

ОК-8: владеть культурой речи, основами профессионального и академического этикета;

ПК-1: владеть базовыми навыками ведения официальной и деловой документации на языке (языках) региона специализации;

Для выполнения задания необходимо изучить рекомендованную или самостоятельно подобранную к теме литературу и интернет-ресурсы. Затем осмыслить и извлечь из нее фактический и оценочный материал, распределить по пунктам принятого плана и представить в виде презентации.

Оценка выполненного задания строится на основе учета:

- понимания изученной темы;
- полноты ее раскрытия;
- знания литературы;
- ясного, логичного и аргументированного изложения.

## 2. Список литературы

### а) основная литература:

1. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учеб. Пособие для бакалавров / М. Е. Виговская . – М. : Дашков и К, 2014. – 144 с.

### б) дополнительная литература:

1. Вуд, Дж. Дипломатический церемониал и протокол : пер. с англ. / Дж. Вуд, Ж. Серре. - 2-е изд. - М. : Междунар. отношения, 2011. - 415 с.
2. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России. – М.: Междунар. отношения, 2002.
3. Лядов П.Ф. История российского протокола. М.: Междунар. отношения, 2004.
4. Кузин, Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Ф. А. Кузин. – 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2012. - 320 с.
5. Макаров, Б. В. Деловой этикет [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода . - Ростов-н/Д : Феникс, 2010. - 209 с.
6. Мамина, Р. И. Деловой этикет в системе имиджа [Электронный ресурс] : философско-культурологический анализ / Р. И. Мамина. - СПб. : Петрополис, 2012. - 232 с.
7. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол : [учеб. пособие] / Э. Я. Соловьев. - 8-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2010.

8. Лосев С.А, Лосева Е.Н. Деловой этикет. [Электронный ресурс]: Учеб.пособие - СПб, 2008

### 3. Интернет-ресурсы

Наименование ресурса	Адрес
Принципы международного бизнеса (корпорация КО)	<a href="http://fdiver.blogspot.ru/2008/07/7.html">http://fdiver.blogspot.ru/2008/07/7.html</a>
Резюме	<a href="http://mirsovetov.ru/a/miscellaneous/employment/examples-resume.html">http://mirsovetov.ru/a/miscellaneous/employment/examples-resume.html</a>
Венская конвенция о дипломатических сношениях	<a href="http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/dip_rel.shtml">http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/dip_rel.shtml</a>
Деловой стиль	<a href="http://www.rb.ru/article/vnutrenniy-dokument-gazprom-nefti-reguliruet-daje-dlinu-nogtey-sotrudnits/5994967.html">http://www.rb.ru/article/vnutrenniy-dokument-gazprom-nefti-reguliruet-daje-dlinu-nogtey-sotrudnits/5994967.html</a>
Виды официальных приемов	<a href="http://www.docme.ru/doc/188282/e-tika.-vidy-priyomov">http://www.docme.ru/doc/188282/e-tika.-vidy-priyomov</a> <a href="http://www.dipinfo.ru/protocol1/protokol/visits1">http://www.dipinfo.ru/protocol1/protokol/visits1</a>
Телефонный этикет	<a href="http://uag.kostanay.gov.kz/index.php?id=66&amp;option=com_content&amp;view=article">http://uag.kostanay.gov.kz/index.php?id=66&amp;option=com_content&amp;view=article</a>
Этикет за столом	<a href="http://www.pozdrav.ru/etik_3.shtml">http://www.pozdrav.ru/etik_3.shtml</a> <a href="http://allrefs.net/c42/1erae/p3/">http://allrefs.net/c42/1erae/p3/</a> <a href="http://www.km.ru/kukhnya/encyclopedia/podacha-alkogolnykh-napitkov">http://www.km.ru/kukhnya/encyclopedia/podacha-alkogolnykh-napitkov</a> <a href="http://www.abcslim.ru/articles/82/o-polze-vina/">http://www.abcslim.ru/articles/82/o-polze-vina/</a>

### 4. Темы практических занятий

Тема 1. Основные понятия и проблемы дисциплины.

Тема 2. Дипломатический корпус. Дипломатические привилегии и иммунитеты. Дипломатические приемы.

Тема 3. Дипломатическая переписка. Вербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.

Тема 4. Невербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.

#### 1. Указания по самостоятельной работе при подготовке к практическим занятиям

**Тема 1.** Основные понятия и проблемы дисциплины.

##### *План*

1. Основные понятия курса: этика, этикет, дипломатическая практика, дипломатический (международный) протокол, церемониал, международный этикет.

2. Основные этапы становления и развития дипломатического протокола в России.

Изучая проблематику первого вопроса изучаемой темы, рассмотрите основные определения понятия дисциплины:

Сущность понятия этикет. История развития этикета. Протокол и этикет. Дипломатический протокол. Виды современного этикета. Функции этикета.

Следует дать определение понятия «этикет» в узком – историческом и широком – современном значениях.

Различные сферы жизнедеятельности людей обуславливают существование в настоящее время различных видов этикета, хотя они базируются на единых морально-этических принципах. Выделяют несколько видов этикета: придворный, дипломатический, воинский, гражданский, национальный, деловой. Следует определить содержание каждого из разновидностей этикета.

Наиболее распространенным видом этикета является гражданский этикет, регулирующий поведение людей в повседневной жизни без учета их профессионального и статусного различия. Следует выделить группы людей, имеющих преимущества в общении на основе гражданского этикета.

Необходимо раскрыть основные функции этикета: регулятивную, коммуникативную, нормативно-оценочную и культурно-воспитательную. Следует определить сущность понятия «коммуникативный статус» и его значение для определения уместности использования тех или иных этикетных норм поведения.

Ситуации общения разнообразны и очевидно, что невозможно дать рекомендации, пригодные на все случаи. Найти правильную форму поведения в любой ситуации общения позволяют некие общие правила, сформулированные Д.Карнеги «Шесть правил, как понравиться людям», с которыми следует познакомиться.

Следует иметь в виду, что особенностью современного этикета является сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях с рациональностью и здравым смыслом.

Сформулируйте и обоснуйте четыре основных принципа современного этикета.

*Деловой этикет как один из видов современного этикета.*

Деловой этикет – самый молодой вид этикета. Он сформировался в результате творческого усвоения универсальных норм дипломатического и гражданского этикета, а также включил правила и формы поведения, способствующие успеху в деловых отношениях. Определите причины формирования делового этикета в самостоятельный вид этикета.

Под деловым этикетом понимается совокупность наиболее целесообразных правил поведения, которые способствуют успеху в деловых отношениях. Деловой этикет является также основой формирования позитивного имиджа.

Следует усвоить и раскрыть содержание основных принципов, на которых базируется современный деловой этикет. К ним следует отнести: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, консерватизм, непринужденность, универсализм, эффективность.

Сформулируйте особенности и значение делового этикета. Раскройте содержание понятий «профессиональный этикет», «служебный этикет».

Составьте опорный конспект.<sup>1</sup>

По второму вопросу, ознакомьтесь с работами Борункова А.Ф., Лядова П.Ф., Торкунова А.В., других известных деятелей отечественной дипломатии. Определите

---

<sup>1</sup> Опорный конспект – развернутый детализированный план. Основу составления опорного конспекта составляет анализ самостоятельно найденных данных по вопросу занятия. Опорный конспект включает только основные положения рассматриваемого сюжета, иллюстрации, схемы, таблицы, показывающие логические взаимосвязи выделенных задач.

основные этапы становления российской дипломатической службы? Какие инструменты используются при её реализации? Составьте опорный конспект.

## **Тема 2. Дипломатический корпус. Дипломатические привилегии и иммунитеты. Дипломатические приемы.**

### ***План***

1. Дипломатический корпус.
2. Дипломатические привилегии и иммунитеты.
3. Дипломатические и деловые приемы.

*Первый вопрос* темы требует ознакомления с понятием «Дипломатический корпус» в узком и широком смысле, определения деления на ранги, список старшинства, кто такой дуайен, его функции и обязанности. Персонал дипломатических представительств, члены семей дипломатов.

Изучите документы Венского конгресса 1814-15г., Аахенского конгресса, Венского конгресса 1961 г. Составьте опорный конспект.

*Переходя ко второму вопросу*, необходимо подробнейшим образом изучить Венскую конвенцию 1961 г. о дипломатических сношениях.

Венская конвенция установила две категории дипломатических привилегий и иммунитетов:

1. Относящиеся к дипломатическому представительству
2. Личные, т.е. относящиеся персонально к главам и персоналу дипломатического представительства.

Необходимо расшифровать понятия «Символы суверенитета государств», что относится к этим понятиям.

ГЕРБ, ФЛАГ, И ГИМН олицетворяют символы суверенитета государства.

Каждый из этих символов используется в строго установленных случаях в соответствии с общепринятыми протокольными нормами и традициями страны пребывания. Отступление от этих норм рассматривается как проявление неуважения к суверенитету государства, как оскорбление его достоинства.

Российский и советский протокол уделяет серьезное внимание вопросам государственной символики.

Составьте опорный конспект.

*По третьему вопросу* темы необходимо познакомиться со следующими аспектами:

1. *Значение и место застолий в деловом общении. Правила подготовки деловых приемов. Виды деловых приемов и этикетные нормы их проведения.*

Подумайте, какие возможности дают застолья для делового общения.

При подготовке к любому виду застолья следует решить ряд проблем: составить список приглашаемых гостей; правильно выбрать вид приглашения; своевременно разослать приглашения; подготовить план рассадки (для застолий с рассадкой).

Определите поводы для выбора застолья как вида делового общения.

Следует охарактеризовать особенности каждого вида застолья: «завтрак», «бизнес-ланч», «кофе-брейк», «бокал шампанского», «бокал вина», «фуршет», «коктейль», «обед», «обед-буфет», «ужин».

Необходимо четко сформулировать этикетные обязанности приглашающей на застолье стороны: критерии выбора места проведения застолья, время прихода, правила размещения за столом, выбор напитков и блюд, время обсуждения деловых вопросов, оплата.

2. *Одежда на деловых приемах.*

Разнообразие приемов предполагает и разнообразие одежды, которую следует правильно подбирать к определенному виду застолья.

Выделяют следующие виды одежды, которая уместна на различных застольях: «повседневный деловой костюм», «темный костюм», «черный галстук», «белый галстук», «неформальный костюм».

Необходимо охарактеризовать каждый вид одежды для мужчин и женщин и дать рекомендации по их использованию для разных типов застолья.

Следует знать, что в приглашениях иногда указывается вид одежды или словесно или определенным знаком. Если вид одежды не указан, то рекомендуется соблюдать определенные правила. Основаниями для выбора одежды в этих случаях будет время проведения застолья, а также степень торжественности приема.

### *3. Застольный этикет.*

По тому, как человек ест, можно судить о его культурном уровне. Совместная трапеза за столом имеет определенные правила, следование которым делает это застолье комфортным для всех его участников.

Следует познакомиться с правилами сервировки стола: основного стола, десертного стола. Необходимо хорошо представлять, как правильно пользоваться столовыми приборами и посудой, как правильно использовать индивидуальную матерчатую салфетку, как правильно реагировать на неприятные случайности во время застолий и т.д.

Следует хорошо представлять общепринятую очередность подачи блюд к столу и иметь представления о правильности еды отдельных блюд. Подумайте, можно ли курить за столом, пользоваться зубочистками?

Произнесение тостов на деловых застольях принято во всех культурах, однако следует иметь в виду, что их частота и время произнесения различаются. Необходимо определить основные правила, относящиеся к тосту: содержательная составляющая тоста, длительность, правила восприятия тоста.

Беседа является неотъемлемой частью деловых застолий. Следует продумать такие вопросы, как: какие темы для бесед уместны во время общего застолья? как следует вести беседу? в какое время можно обменяться деловой информацией и обсудить частные деловые проблемы? Составьте опорный конспект.

## **Тема 3. Дипломатическая переписка. Вербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.**

### ***План***

1. Культура речевого поведения в стандартных ситуациях делового общения: приветствие, обращение, благодарность, извинение, просьба, знакомство, прощание.

2. Выступления, беседы, дискуссии, собеседования, светский разговор – правила подготовки и проведения.

3. Этикетные нормы оформления деловых бумаг.

4. Визитная карточка: виды, этикетные нормы оформления и правила использования.

*Первый вопрос темы:* Культура речевого поведения в стандартных ситуациях делового общения.

Вербальные средства – это речевые средства общения. Необходимо подумать, из-за чего эти средства при общении являются менее эффективными, чем невербальные.

Под речевым этикетом понимаются правила речевого поведения, система устойчивых речевых формул общения, принятых обществом для установления, поддержания и завершения контакта.

Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение. Владение речевым этикетом определяет уровень профессиональной пригодности работника, способствует формированию позитивного имиджа, приобретению авторитета и уважения.

Необходимо проанализировать основные характеристики, свойственные правильной речи, такие как соответствие литературно-языковым правилам, уместность, точность, ясность, краткость, выразительность, а также следует выделить особенности делового стиля речи.

Все встречи вступающих в коммуникацию людей начинается с приветствия. Речевой этикет рекомендует использовать определенные речевые штампы, соответствующие ситуации общения.

Необходимо также продумать вопрос о субординации приветствия. Кто должен первым приветствовать: старший или младший по статусу; мужчина или женщина; входящий в помещение или те, кто в нем находились и т.д.?

Большое значение в речевом этикете придается обращению. Известно, что от правильно выбранной формы обращения во многом зависит дальнейшее взаимоотношение людей. Следует помнить, что в деловом общении обращение должно быть уважительным, следует избегать фамильярности.

В российской практике наиболее распространено обращение на «Вы» и по имени отчеству. Подумайте, какие иные варианты обращений допускает деловой этикет. Возможно ли в деловом общении использовать обращение на «ты»: в каких случаях, порядок перехода на упрощенную форму обращения.

Следует также определить речевые штампы обращения к группе.

Использование в деловом общении речевых штампов благодарности создает атмосферу доброжелательности и взаимного уважения. Следует продумать, в каких ситуациях, и какие речевые штампы выражения благодарности уместны в деловом общении, и как следует правильно реагировать на выражение благодарности.

Извинения, принесенные своевременно, снимают напряжение, возникшее по вашей вине. В ряде случаев речевые штампы извинений являются формой вступления в беседу. Подумайте, какие речевые штампы извинений, и в каких ситуациях уместны в деловом общении.

Просьба должна быть оформлена речевым штампом в зависимости от ситуации общения. Подумайте и приведите речевые штампы просьб, уместных в деловом общении.

Деловое общение предполагает расширение деловых связей, что связано со знакомствами с новыми людьми. Существует два способа знакомства: знакомство через посредника и самопредставление. Объясните, какой на Ваш взгляд вид знакомства является предпочтительнее и почему.

Следует иметь в виду, что при любом виде знакомства соблюдается принцип подчеркнутого уважения.

При знакомстве через посредника следует соблюдать субординацию представления. Какую субординацию следует соблюдать при деловом представлении? Необходимо четко представлять, какие речевые штампы следует использовать в ситуации знакомства с посредником. Завершается представление невербальными средствами – обмен рукопожатиями. Подумайте, кто первым подает руку для рукопожатия, а также можно ли не пожать протянутую руку.

Подумайте, чем отличается знакомство без посредника и в каких ситуациях может быть использован этот вид знакомства? Следует четко представлять, какой из двух видов знакомств предпочтительнее в деловом общении и почему.

Сформулируйте речевые штампы прощания, уместные в деловом общении.



*Второй вопрос темы:* Выступления, беседы, дискуссии, собеседование, светский разговор – правила подготовки и проведения.

Эта группа видов делового взаимодействия органично сочетает вербальные и невербальные средства общения.

Выступление является одной из распространенных форм деловой коммуникации. Выступление как форма делового общения должно быть убедительным, доказательным, логичным, лаконичным.

Наука об ораторском искусстве называется риторикой. Следует прокомментировать основные этапы подготовки выступления: инвенция, диспозиция, элокуция и меморио.

Необходимо помнить об основных правилах, влияющих на успех выступления:

- громкость, скорость речи, тембр голоса, четкость произнесения;
- оформление внешности;
- учет уровня подготовленности аудитории;
- необходимость поддержания контакта с аудиторией;
- строго соблюдать отведенное для выступления время;
- правильное завершение выступления (комплимент аудитории, корректные ответы на вопросы).

Ведущим видом делового речевого общения является беседа. Следует четко определить основные цели деловой беседы и этикетные нормы ее проведения.

Необходимо подробно проанализировать такие правила ведения беседы, как:

- слушать собеседника, не перебивая;
- помнить, что все принимающие участие в беседе должны иметь возможность высказать свою точку зрения;
- быть толерантным, сталкиваясь с непониманием или с иной точкой зрения;
- обращаться к собеседнику уважительно;
- не отвлекаться другими делами.

Следует определить отличительные и общие черты беседы и дискуссии. Отличительные черты данного вида делового общения требуют строгого соблюдения следующих норм ее ведения:

- создать и поддерживать атмосферу доброжелательности;
- демонстрировать уважение к позиции партнера;
- не критиковать чужой позиции, а аргументировать свою;
- не использовать иронического или высокомерного тона;
- уметь признавать свои ошибки и просчеты;
- уклоняться от нарастания разногласий, перерастания их в конфликт;
- стремиться сохранить основы для продолжения отношений в дальнейшем.

Собеседование является важным этапом при поиске или перемены места работы.

Готовясь к собеседованию, необходимо подготовить лаконичный, правдивый рассказ о себе, правильно оформить все необходимые документы. Особое внимание следует уделить внешнему виду. Подумайте, какой костюм наиболее уместен для данной ситуации общения.

Следует сформулировать основные этикетные правила, которые необходимо соблюдать в ходе собеседования.

Светский разговор имеет более ограниченные возможности для использования в деловом общении. Следует подумать, в каких ситуациях и в каком объеме он уместен. Необходимо также определить, какие темы следует использовать для светского разговора, а каких – избегать.

*Третий вопрос темы:* Этикетные нормы оформления деловых бумаг.

Как и телефонное общение, это разновидность дистантного вербального общения. Следует обратить внимание на этикетные нормы оформления деловых писем.

Текст делового письма для удобства ознакомления с содержанием разделяется на абзацы. Необходимо прокомментировать варианты выделения абзацев.

В деловой переписке предпочтение отдается коротким письмам. Если текст занимает более одной страницы, то нумерация начинается со второго листа.

Письмо завершается формулой вежливости и личной подписью с ее печатной расшифровкой.

Этикет позволяет сделать приписку после подписи. В этом случае ставятся буквы P.S. (после написанного), дописывается необходимая лаконичная информация и вновь ставится личная подпись, но уже без расшифровки.

Письмо можно складывать текстом внутрь, но лучше отправлять их, не сгибая, в конверте соответствующего формата. Подумайте, как правильно оформляется конверт.

Следует подумать, какие деловые письма этикет рекомендует писать от руки.

К семинарскому занятию следует подготовить следующие виды деловых бумаг: личное заявление, объяснительную записку, резюме.

*Четвертый вопрос темы:* Визитная карточка: виды, этикетные нормы оформления и правила использования.

Следует раскрыть основные функции визитной карточки, определить ее разновидности. Наиболее регламентировано этикетом оформление персональной деловой визитной карточки. Необходимо определить ее рекомендуемый размер; цветовую гамму; необходимую информацию, которую она должна содержать; обратить внимание на особенности оформления визитной карточки на иностранных языках.

Деловой этикет определяет порядок обмена визитными карточками, а также возможности ее использования. Одним из вариантов использования визитной карточки является использование ее как краткого письма. Необходимо прокомментировать все случаи использования ее в подобном качестве и правила нанесения на визитную карточку определенных букв или текста.

Составьте опорный конспект по всем вопросам темы.

#### **Тема 4. Невербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.**

##### **План**

1. Классификация невербальных средств общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.

2. Внешность делового человека как невербальное средство и этикетные нормы ее оформления.

*1. Классификация невербальных средств общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.*

Следует иметь в виду, что невербальные средства общения подразделяются на группы:

- *кинестические* средства - жесты, мимика, позы, походка, визуальный контакт;

- *такесические* средства – рукопожатия, объятия, похлопывания, поцелуи;

- *проксеимические* средства – дистанция общения, расположение в пространстве партнеров общения;

- *ольфакторные* средства – естественные и искусственные запахи.

*Кинесические* средства. Широко используемыми в общении являются *жесты*. Под жестом понимается движение кисти, всей руки и головы.

Жесты классифицируются по этикетности их использования и по тональности. Следует иметь в виду, что содержание одних и тех же жестов может иметь разное значение в различных культурах. Принадлежность к определенной культуре также влияет и на частоту обращения к жестикуляции при общении.

Исторически сложилось, что правой и левой руке в жестикуляции приписывается разная смысловая нагрузка.

В результате изучения жестов необходимо сформулировать рекомендации по этикетному использованию жестикюляции в деловом общении.

Под *мимикой* понимается движение мышц лица. Известно, что существует шесть видов эмоций, которые проявляются абсолютно одинаково у людей, принадлежащих к различным культурам. По мнению исследователей, контролировать мимику наиболее сложно. Необходимо сформулировать этикетные нормы использования мимики в деловом общении.

Под *позой* человека следует понимать положение человеческого тела. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к другим партнерам общения. Позы человека говорят также об открытости или закрытости его к коммуникации.

Все позы подразделяются на две группы: «позы сидя» и «позы стоя». Они значительны и сами по себе, и в соотношении друг с другом. Следует определить эталонные нормы поз «сидя» и «стоя» для деловых людей.

*Походка* – это стиль передвижения человека в пространстве, которая отражает его физическое, эмоциональное и статусное состояние. Следует определить рекомендуемый для делового человека вариант походки, которая влияет на создание его позитивного имиджа.

Рассматривая *взгляд* как невербальное средство общения, следует обратить внимание на особенности его использования в различных культурах. Необходимо также выявить особенности использования взглядов в общении мужчинами и женщинами. Большое влияние на комфортность общения оказывает направленность взгляда и длительность визуального общения, что также регламентирует этикет.

В результате следует сформулировать этикетные нормы использования взглядов в деловом общении.

*Такесические средства.* В этой группе невербальных средств общения для делового человека наиболее значимым и широко используемым средством общения является *рукопожатие*. Следует обратить внимание на различные варианты рукопожатий и сформулировать рекомендации по возможности их использования в деловом общении. Необходимо иметь в виду, что определенную информацию, влияющую на формирование имиджа, несут длительность рукопожатия, расстояние между партнерами общения, качество поданной для рукопожатия руки. Этикет определяет также субординацию при осуществлении рукопожатия. Следует сформулировать рекомендации по использованию деловыми женщинами этого невербального средства.

Рассматривая *объятия, похлопывания* как средства невербального общения, необходимо иметь в виду, что данные средства используются ограниченно в деловом мире и к ним допустимо и возможно обращаться в, основном, в ситуациях неформального общения между хорошо знакомыми и дружески расположенными друг к другу партнерами.

Деловой этикет резко ограничивает использование *поцелуя* в деловом общении. Поцелуй руки допустим как способ выражения уважения к даме, причем следует иметь в виду, что такой дамой может быть замужняя дама, имеющая высокий статус или супруга лица, имеющего высокий статус, а также хозяйка дома или приема.

*Проксемические средства.* В коммуникации отношения между людьми определяются, наряду с другими невербальными средствами, с помощью расстояния и угла общения.

Установлено, что человек обладает некой «воздушной оболочкой», с которой он себя идентифицирует, рассматривая ее как продолжение собственного «Я». В разных ситуациях общения эта собственная территория варьируется. Выделяют четыре зоны межличностного общения;

- зона интимного общения – до 45 см;
- зона личного общения – от 46 см до 1,3 м;
- зона социального (или формального) общения – от 1,2 до 3,5 м;
- зона публичного общения – более 3,5 м.

Следует дать рекомендации о возможности использования этих зон в ситуациях делового общения. При общении с деловыми партнерами, относящимися к иной культуре, необходимо помнить, что для них дистанция общения в названных зонах может увеличиваться или сокращаться.

С организацией пространства общения связано понятие «угол общения», т.е. взаимное расположение партнеров по отношению друг к другу. Расположение партнеров при общении под определенным углом говорит о характере отношений между ними, степени близости и т.д. Существует несколько вариантов размещения партнеров по отношению друг к другу:

- позиция сотрудничества;
- соревновательная позиция;
- непринужденно-дружеская позиция;
- независимая или натянутая позиция;
- объединяющая или равная позиция.

Следует дать рекомендации по возможности использования разных вариантов размещения в ситуациях делового общения и проанализировать влияние выбора позиции на характер общения.

*Ольфакторные средства.* Эту группу средств невербального общения составляют запахи. Их подразделяют на искусственные и естественные, а также на дневные и вечерние. Следует сформулировать этикетные нормы использования запахов в деловом общении, а также определить, какую информацию несет запах как одно из невербальных средств.

## 2. Внешность делового человека как невербальное средство и этикетные нормы ее оформления.

Эта группа невербальных средств общения включает в себя одежду, а также аксессуары, макияж, прическу.

Как известно, первое впечатление не всегда верно, но достаточно устойчиво. Формируется оно в первые минуты знакомства и играет огромную роль в создании имиджа партнера общения.

*Одежда* человека играет решающую роль в оформлении внешности. Следует определить функции одежды и осознать их значение при подборе одежды. Необходимо четко представлять общие требования, предъявляемые к любой одежде и специфические требования, которые относятся к деловой одежде.

Деловой костюм - это униформа, наиболее удобная для выполнения деловых функций. Следует иметь в виду, что деловой костюм как специфическое невербальное средство передает информацию о социальном положении, достатке, сфере деятельности, индивидуальных особенностях личности (вкус, чувство меры), общей культуре человека. Исследователи этой проблемы отмечают прямую зависимость между одеждой, которую подбирают соискатели на определенную работу, и уровнем зарплаты, которую предлагают кампании кандидатам на эту должность, одетым в соответствии с правилами делового этикета.

Принято выделять три стиля деловой одежды, которые уместны для использования в разных сферах деятельности:

- консервативный стиль рекомендуется для государственных служащих, банкиров, юристов и т.д.; также этот стиль одежды рекомендован представителям всех профессий в ситуациях официального общения;
- стиль для взаимодействия, оптимален для людей, деятельность которых связана с коммуникацией;
- творческий стиль, рекомендованный для использования в таких сферах деятельности, как реклама, мода, дизайн, шоу-бизнес и т.д.

Необходимо разобраться в особенностях женской и мужской деловой одежды во всех трех стилях.

Наиболее подробно следует остановиться на консервативном стиле деловой одежды, поскольку он наиболее строго регламентируется этикетом. Следует хорошо представлять все элементы мужского и женского костюма этого стиля. Следует обратить внимание на возможности использования женщинами такого элемента одежды, как брюки.

Следует отметить, что, выбирая для себя ту или иную деловую одежду, необходимо также учитывать и некоторые традиции, присущие определенной сфере деятельности или корпорации.

Деловой костюм дополняет обувь. Любой костюм дополняют *аксессуары*. Их можно подразделить на две группы:

- украшения: цепочки, кольца, броши, серьги, пуговицы, запонки, ремни, носовые платки, галстук, зажим для галстука и т.д.;
- деловые: портфели, папки, визитницы, часы и т.д.

Необходимо сформулировать этикетные требования о качестве и допустимости их использования в рабочей обстановке.

Большую роль в оформлении внешности играет *макияж*. Под макияжем понимается искусство оформления лица с помощью косметических средств. Следует выделить и

прокомментировать такие понятия как дневной и вечерний макияж, возможность его использования и влияние макияжа на формирование имиджа.

*Прическа* является одним из элементов, оформляющих внешность. Необходимо сформулировать этикетные требования к оформлению прически: длина волос, цвет, особенности прически современной деловой женщины.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ  
Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций  
им. проф. М. А. Бонч-Бруевича»

Кафедра Социально-политических наук

**ДИСЦИПЛИНА**

**Протокол и этикет**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ПРИ ПОДГОТОВКЕ  
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Направление подготовки	Зарубежное регионоведение 41.03.01
Профиль подготовки	Европейские исследования
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очное
Составитель:	ст.преп. Телелюшкина И.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры СПН  
(протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ (Чернов С.А.)

## **Содержание:**

6. Введение
7. Список литературы
8. Интернет-ресурсы
9. Темы практических занятий
10. Указания по самостоятельной работе при подготовке к практическим занятиям

### 3. Введение

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов при подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Протокол и этикет» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 41.03.01 Зарубежное регионоведение (уровень бакалавриат), в соответствии с рабочим учебным планом и в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование таких компетенций, как:

ОК-8: владеть культурой речи, основами профессионального и академического этикета;

ПК-1: владеть базовыми навыками ведения официальной и деловой документации на языке (языках) региона специализации;

Для выполнения задания необходимо изучить рекомендованную или самостоятельно подобранную к теме литературу и интернет-ресурсы. Затем осмыслить и извлечь из нее фактический и оценочный материал, распределить по пунктам принятого плана и представить в виде презентации.

Оценка выполненного задания строится на основе учета:

- понимания изученной темы;
- полноты ее раскрытия;
- знания литературы;
- ясного, логичного и аргументированного изложения.

### 4. Список литературы

#### а) основная литература:

2. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учеб. Пособие для бакалавров / М. Е. Виговская . – М. : Дашков и К, 2014. – 144 с.

#### б) дополнительная литература:

9. Вуд, Дж. Дипломатический церемониал и протокол : пер. с англ. / Дж. Вуд, Ж. Серре. - 2-е изд. - М. : Междунар. отношения, 2011. - 415 с.
10. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России. – М.: Междунар. отношения, 2002.
11. Лядов П.Ф. История российского протокола. М.: Междунар. отношения, 2004.
12. Кузин, Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Ф. А. Кузин. – 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2012. - 320 с.
13. Макаров, Б. В. Деловой этикет [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода . - Ростов-н/Д : Феникс, 2010. - 209 с.
14. Мамина, Р. И. Деловой этикет в системе имиджа [Электронный ресурс] : философско-культурологический анализ / Р. И. Мамина. - СПб. : Петрополис, 2012. - 232 с.
15. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол : [учеб. пособие] / Э. Я. Соловьев. - 8-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2010.



### 3. Интернет-ресурсы

Наименование ресурса	Адрес
Принципы международного бизнеса (корпорация КО)	<a href="http://fdiver.blogspot.ru/2008/07/7.html">http://fdiver.blogspot.ru/2008/07/7.html</a>
Резюме	<a href="http://mirsovetov.ru/a/miscellaneous/employment/examples-resume.html">http://mirsovetov.ru/a/miscellaneous/employment/examples-resume.html</a>
Венская конвенция о дипломатических сношениях	<a href="http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/dip_rel.shtml">http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/dip_rel.shtml</a>
Деловой стиль	<a href="http://www.rb.ru/article/vnutrenniy-dokument-gazprom-nefti-reguliruet-daje-dlinu-nogtey-sotrudnits/5994967.html">http://www.rb.ru/article/vnutrenniy-dokument-gazprom-nefti-reguliruet-daje-dlinu-nogtey-sotrudnits/5994967.html</a>
Виды официальных приемов	<a href="http://www.docme.ru/doc/188282/e-tika.-vidy-priyomov">http://www.docme.ru/doc/188282/e-tika.-vidy-priyomov</a> <a href="http://www.dipinfo.ru/protocol1/protokol/visits1">http://www.dipinfo.ru/protocol1/protokol/visits1</a>
Телефонный этикет	<a href="http://uag.kostanay.gov.kz/index.php?id=66&amp;option=com_content&amp;view=article">http://uag.kostanay.gov.kz/index.php?id=66&amp;option=com_content&amp;view=article</a>
Этикет за столом	<a href="http://www.pozdrav.ru/etik_3.shtml">http://www.pozdrav.ru/etik_3.shtml</a> <a href="http://allrefs.net/c42/1erae/p3/">http://allrefs.net/c42/1erae/p3/</a> <a href="http://www.km.ru/kukhnya/encyclopedia/podacha-alkogolnykh-napitkov">http://www.km.ru/kukhnya/encyclopedia/podacha-alkogolnykh-napitkov</a> <a href="http://www.abcslim.ru/articles/82/o-polze-vina/">http://www.abcslim.ru/articles/82/o-polze-vina/</a>

### 4. Темы практических занятий

Тема 1. Основные понятия и проблемы дисциплины.

Тема 2. Дипломатический корпус. Дипломатические привилегии и иммунитеты. Дипломатические приемы.

Тема 3. Дипломатическая переписка. Вербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.

Тема 4. Невербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.

#### 2. Указания по самостоятельной работе при подготовке к практическим занятиям

**Тема 1.** Основные понятия и проблемы дисциплины.

##### *План*

1. Основные понятия курса: этика, этикет, дипломатическая практика, дипломатический (международный) протокол, церемониал, международный этикет.

2. Основные этапы становления и развития дипломатического протокола в России.

Изучая проблематику первого вопроса изучаемой темы, рассмотрите основные определения понятия дисциплины:

Сущность понятия этикет. История развития этикета. Протокол и этикет. Дипломатический протокол. Виды современного этикета. Функции этикета.

Следует дать определение понятия «этикет» в узком – историческом и широком – современном значениях.

Различные сферы жизнедеятельности людей обуславливают существование в настоящее время различных видов этикета, хотя они базируются на единых морально-этических принципах. Выделяют несколько видов этикета: придворный, дипломатический, воинский, гражданский, национальный, деловой. Следует определить содержание каждого из разновидностей этикета.

Наиболее распространенным видом этикета является гражданский этикет, регулирующий поведение людей в повседневной жизни без учета их профессионального и статусного различия. Следует выделить группы людей, имеющих преимущества в общении на основе гражданского этикета.

Необходимо раскрыть основные функции этикета: регулятивную, коммуникативную, нормативно-оценочную и культурно-воспитательную. Следует определить сущность понятия «коммуникативный статус» и его значение для определения уместности использования тех или иных этикетных норм поведения.

Ситуации общения разнообразны и очевидно, что невозможно дать рекомендации, пригодные на все случаи. Найти правильную форму поведения в любой ситуации общения позволяют некие общие правила, сформулированные Д.Карнеги «Шесть правил, как понравиться людям», с которыми следует познакомиться.

Следует иметь в виду, что особенностью современного этикета является сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях с рациональностью и здравым смыслом.

Сформулируйте и обоснуйте четыре основных принципа современного этикета.

*Деловой этикет как один из видов современного этикета.*

Деловой этикет – самый молодой вид этикета. Он сформировался в результате творческого усвоения универсальных норм дипломатического и гражданского этикета, а также включил правила и формы поведения, способствующие успеху в деловых отношениях. Определите причины формирования делового этикета в самостоятельный вид этикета.

Под деловым этикетом понимается совокупность наиболее целесообразных правил поведения, которые способствуют успеху в деловых отношениях. Деловой этикет является также основой формирования позитивного имиджа.

Следует усвоить и раскрыть содержание основных принципов, на которых базируется современный деловой этикет. К ним следует отнести: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, консерватизм, непринужденность, универсализм, эффективность.

Сформулируйте особенности и значение делового этикета. Раскройте содержание понятий «профессиональный этикет», «служебный этикет».

Составьте опорный конспект.<sup>2</sup>

По второму вопросу, ознакомьтесь с работами Борункова А.Ф., Лядова П.Ф., Торкунова А.В., других известных деятелей отечественной дипломатии. Определите

---

<sup>2</sup> Опорный конспект – развернутый детализированный план. Основу составления опорного конспекта составляет анализ самостоятельно найденных данных по вопросу занятия. Опорный конспект включает только основные положения рассматриваемого сюжета, иллюстрации, схемы, таблицы, показывающие логические взаимосвязи выделенных задач.

основные этапы становления российской дипломатической службы? Какие инструменты используются при её реализации? Составьте опорный конспект.

## **Тема 2. Дипломатический корпус. Дипломатические привилегии и иммунитеты. Дипломатические приемы.**

### ***План***

4. Дипломатический корпус.
5. Дипломатические привилегии и иммунитеты.
6. Дипломатические и деловые приемы.

*Первый вопрос* темы требует ознакомления с понятием «Дипломатический корпус» в узком и широком смысле, определения деления на ранги, список старшинства, кто такой дуайен, его функции и обязанности. Персонал дипломатических представительств, члены семей дипломатов.

Изучите документы Венского конгресса 1814-15г., Аахенского конгресса, Венского конгресса 1961 г. Составьте опорный конспект.

*Переходя ко второму вопросу*, необходимо подробнейшим образом изучить Венскую конвенцию 1961 г. о дипломатических сношениях.

Венская конвенция установила две категории дипломатических привилегий и иммунитетов:

1. Относящиеся к дипломатическому представительству
2. Личные, т.е. относящиеся персонально к главам и персоналу дипломатического представительства.

Необходимо расшифровать понятия «Символы суверенитета государств», что относится к этим понятиям.

ГЕРБ, ФЛАГ, И ГИМН олицетворяют символы суверенитета государства.

Каждый из этих символов используется в строго установленных случаях в соответствии с общепринятыми протокольными нормами и традициями страны пребывания. Отступление от этих норм рассматривается как проявление неуважения к суверенитету государства, как оскорбление его достоинства.

Российский и советский протокол уделяет серьезное внимание вопросам государственной символики.

Составьте опорный конспект.

*По третьему вопросу* темы необходимо познакомиться со следующими аспектами:

1. *Значение и место застолий в деловом общении. Правила подготовки деловых приемов. Виды деловых приемов и этикетные нормы их проведения.*

Подумайте, какие возможности дают застолья для делового общения.

При подготовке к любому виду застолья следует решить ряд проблем: составить список приглашаемых гостей; правильно выбрать вид приглашения; своевременно разослать приглашения; подготовить план рассадки (для застолий с рассадкой).

Определите поводы для выбора застолья как вида делового общения.

Следует охарактеризовать особенности каждого вида застолья: «завтрак», «бизнес-ланч», «кофе-брейк», «бокал шампанского», «бокал вина», «фуршет», «коктейль», «обед», «обед-буфет», «ужин».

Необходимо четко сформулировать этикетные обязанности приглашающей на застолье стороны: критерии выбора места проведения застолья, время прихода, правила размещения за столом, выбор напитков и блюд, время обсуждения деловых вопросов, оплата.

2. *Одежда на деловых приемах.*

Разнообразие приемов предполагает и разнообразие одежды, которую следует правильно подбирать к определенному виду застолья.

Выделяют следующие виды одежды, которая уместна на различных застольях: «повседневный деловой костюм», «темный костюм», «черный галстук», «белый галстук», «неформальный костюм».

Необходимо охарактеризовать каждый вид одежды для мужчин и женщин и дать рекомендации по их использованию для разных типов застолья.

Следует знать, что в приглашениях иногда указывается вид одежды или словесно или определенным знаком. Если вид одежды не указан, то рекомендуется соблюдать определенные правила. Основаниями для выбора одежды в этих случаях будет время проведения застолья, а также степень торжественности приема.

### *3. Застольный этикет.*

По тому, как человек ест, можно судить о его культурном уровне. Совместная трапеза за столом имеет определенные правила, следование которым делает это застолье комфортным для всех его участников.

Следует познакомиться с правилами сервировки стола: основного стола, десертного стола. Необходимо хорошо представлять, как правильно пользоваться столовыми приборами и посудой, как правильно использовать индивидуальную матерчатую салфетку, как правильно реагировать на неприятные случайности во время застолий и т.д.

Следует хорошо представлять общепринятую очередность подачи блюд к столу и иметь представления о правильности еды отдельных блюд. Подумайте, можно ли курить за столом, пользоваться зубочистками?

Произнесение тостов на деловых застольях принято во всех культурах, однако следует иметь в виду, что их частота и время произнесения различаются. Необходимо определить основные правила, относящиеся к тосту: содержательная составляющая тоста, длительность, правила восприятия тоста.

Беседа является неотъемлемой частью деловых застолий. Следует продумать такие вопросы, как: какие темы для бесед уместны во время общего застолья? как следует вести беседу? в какое время можно обменяться деловой информацией и обсудить частные деловые проблемы? Составьте опорный конспект.

## **Тема 3. Дипломатическая переписка. Вербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.**

### ***План***

1. Культура речевого поведения в стандартных ситуациях делового общения: приветствие, обращение, благодарность, извинение, просьба, знакомство, прощание.

2. Выступления, беседы, дискуссии, собеседования, светский разговор – правила подготовки и проведения.

3. Этикетные нормы оформления деловых бумаг.

4. Визитная карточка: виды, этикетные нормы оформления и правила использования.

*Первый вопрос темы:* Культура речевого поведения в стандартных ситуациях делового общения.

Вербальные средства – это речевые средства общения. Необходимо подумать, из-за чего эти средства при общении являются менее эффективными, чем невербальные.

Под речевым этикетом понимаются правила речевого поведения, система устойчивых речевых формул общения, принятых обществом для установления, поддержания и завершения контакта.

Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение. Владение речевым этикетом определяет уровень профессиональной пригодности работника, способствует формированию позитивного имиджа, приобретению авторитета и уважения.

Необходимо проанализировать основные характеристики, свойственные правильной речи, такие как соответствие литературно-языковым правилам, уместность, точность, ясность, краткость, выразительность, а также следует выделить особенности делового стиля речи.

Все встречи вступающих в коммуникацию людей начинается с приветствия. Речевой этикет рекомендует использовать определенные речевые штампы, соответствующие ситуации общения.

Необходимо также продумать вопрос о субординации приветствия. Кто должен первым приветствовать: старший или младший по статусу; мужчина или женщина; входящий в помещение или те, кто в нем находились и т.д.?

Большое значение в речевом этикете придается обращению. Известно, что от правильно выбранной формы обращения во многом зависит дальнейшее взаимоотношение людей. Следует помнить, что в деловом общении обращение должно быть уважительным, следует избегать фамильярности.

В российской практике наиболее распространено обращение на «Вы» и по имени отчеству. Подумайте, какие иные варианты обращений допускает деловой этикет. Возможно ли в деловом общении использовать обращение на «ты»: в каких случаях, порядок перехода на упрощенную форму обращения.

Следует также определить речевые штампы обращения к группе.

Использование в деловом общении речевых штампов благодарности создает атмосферу доброжелательности и взаимного уважения. Следует продумать, в каких ситуациях, и какие речевые штампы выражения благодарности уместны в деловом общении, и как следует правильно реагировать на выражение благодарности.

Извинения, принесенные своевременно, снимают напряжение, возникшее по вашей вине. В ряде случаев речевые штампы извинений являются формой вступления в беседу. Подумайте, какие речевые штампы извинений, и в каких ситуациях уместны в деловом общении.

Просьба должна быть оформлена речевым штампом в зависимости от ситуации общения. Подумайте и приведите речевые штампы просьб, уместных в деловом общении.

Деловое общение предполагает расширение деловых связей, что связано со знакомствами с новыми людьми. Существует два способа знакомства: знакомство через посредника и самопредставление. Объясните, какой на Ваш взгляд вид знакомства является предпочтительнее и почему.

Следует иметь в виду, что при любом виде знакомства соблюдается принцип подчеркнутого уважения.

При знакомстве через посредника следует соблюдать субординацию представления. Какую субординацию следует соблюдать при деловом представлении? Необходимо четко представлять, какие речевые штампы следует использовать в ситуации знакомства с посредником. Завершается представление невербальными средствами – обмен рукопожатиями. Подумайте, кто первым подает руку для рукопожатия, а также можно ли не пожать протянутую руку.

Подумайте, чем отличается знакомство без посредника и в каких ситуациях может быть использован этот вид знакомства? Следует четко представлять, какой из двух видов знакомств предпочтительнее в деловом общении и почему.

Сформулируйте речевые штампы прощания, уместные в деловом общении.

*Второй вопрос темы:* Выступления, беседы, дискуссии, собеседование, светский разговор – правила подготовки и проведения.

Эта группа видов делового взаимодействия органично сочетает вербальные и невербальные средства общения.

Выступление является одной из распространенных форм деловой коммуникации. Выступление как форма делового общения должно быть убедительным, доказательным, логичным, лаконичным.

Наука об ораторском искусстве называется риторикой. Следует прокомментировать основные этапы подготовки выступления: инвенция, диспозиция, элокуция и меморио.

Необходимо помнить об основных правилах, влияющих на успех выступления:

- громкость, скорость речи, тембр голоса, четкость произнесения;
- оформление внешности;
- учет уровня подготовленности аудитории;
- необходимость поддержания контакта с аудиторией;
- строго соблюдать отведенное для выступления время;
- правильное завершение выступления (комплимент аудитории, корректные ответы на вопросы).

Ведущим видом делового речевого общения является беседа. Следует четко определить основные цели деловой беседы и этикетные нормы ее проведения.

Необходимо подробно проанализировать такие правила ведения беседы, как:

- слушать собеседника, не перебивая;
- помнить, что все принимающие участие в беседе должны иметь возможность высказать свою точку зрения;
- быть толерантным, сталкиваясь с непониманием или с иной точкой зрения;
- обращаться к собеседнику уважительно;
- не отвлекаться другими делами.

Следует определить отличительные и общие черты беседы и дискуссии. Отличительные черты данного вида делового общения требуют строгого соблюдения следующих норм ее ведения:

- создать и поддерживать атмосферу доброжелательности;
- демонстрировать уважение к позиции партнера;
- не критиковать чужой позиции, а аргументировать свою;
- не использовать иронического или высокомерного тона;
- уметь признавать свои ошибки и просчеты;
- уклоняться от нарастания разногласий, перерастания их в конфликт;
- стремиться сохранить основы для продолжения отношений в дальнейшем.

Собеседование является важным этапом при поиске или перемены места работы.

Готовясь к собеседованию, необходимо подготовить лаконичный, правдивый рассказ о себе, правильно оформить все необходимые документы. Особое внимание следует уделить внешнему виду. Подумайте, какой костюм наиболее уместен для данной ситуации общения.

Следует сформулировать основные этикетные правила, которые необходимо соблюдать в ходе собеседования.

Светский разговор имеет более ограниченные возможности для использования в деловом общении. Следует подумать, в каких ситуациях и в каком объеме он уместен. Необходимо также определить, какие темы следует использовать для светского разговора, а каких – избегать.

*Третий вопрос темы:* Этикетные нормы оформления деловых бумаг.

Как и телефонное общение, это разновидность дистантного вербального общения. Следует обратить внимание на этикетные нормы оформления деловых писем.

Текст делового письма для удобства ознакомления с содержанием разделяется на абзацы. Необходимо прокомментировать варианты выделения абзацев.

В деловой переписке предпочтение отдается коротким письмам. Если текст занимает более одной страницы, то нумерация начинается со второго листа.

Письмо завершается формулой вежливости и личной подписью с ее печатной расшифровкой.

Этикет позволяет сделать приписку после подписи. В этом случае ставятся буквы P.S. (после написанного), дописывается необходимая лаконичная информация и вновь ставится личная подпись, но уже без расшифровки.

Письмо можно складывать текстом внутрь, но лучше отправлять их, не сгибая, в конверте соответствующего формата. Подумайте, как правильно оформляется конверт.

Следует подумать, какие деловые письма этикет рекомендует писать от руки.

К семинарскому занятию следует подготовить следующие виды деловых бумаг: личное заявление, объяснительную записку, резюме.

*Четвертый вопрос темы:* Визитная карточка: виды, этикетные нормы оформления и правила использования.

Следует раскрыть основные функции визитной карточки, определить ее разновидности. Наиболее регламентировано этикетом оформление персональной деловой визитной карточки. Необходимо определить ее рекомендуемый размер; цветовую гамму; необходимую информацию, которую она должна содержать; обратить внимание на особенности оформления визитной карточки на иностранных языках.

Деловой этикет определяет порядок обмена визитными карточками, а также возможности ее использования. Одним из вариантов использования визитной карточки является использование ее как краткого письма. Необходимо прокомментировать все случаи использования ее в подобном качестве и правила нанесения на визитную карточку определенных букв или текста.

Составьте опорный конспект по всем вопросам темы.

#### **Тема 4. Невербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.**

##### **План**

1. Классификация невербальных средств общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.

2. Внешность делового человека как невербальное средство и этикетные нормы ее оформления.

*1. Классификация невербальных средств общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.*

Следует иметь в виду, что невербальные средства общения подразделяются на группы:

- *кинестические* средства - жесты, мимика, позы, походка, визуальный контакт;

- *такесические* средства – рукопожатия, объятия, похлопывания, поцелуи;

- *проксеимические* средства – дистанция общения, расположение в пространстве партнеров общения;

- *ольфакторные* средства – естественные и искусственные запахи.

*Кинесические* средства. Широко используемыми в общении являются *жесты*. Под жестом понимается движение кисти, всей руки и головы.

Жесты классифицируются по этикетности их использования и по тональности. Следует иметь в виду, что содержание одних и тех же жестов может иметь разное значение в различных культурах. Принадлежность к определенной культуре также влияет и на частоту обращения к жестикуляции при общении.

Исторически сложилось, что правой и левой руке в жестикуляции приписывается разная смысловая нагрузка.

В результате изучения жестов необходимо сформулировать рекомендации по этикетному использованию жестикуляции в деловом общении.

Под *мимикой* понимается движение мышц лица. Известно, что существует шесть видов эмоций, которые проявляются абсолютно одинаково у людей, принадлежащих к различным культурам. По мнению исследователей, контролировать мимику наиболее сложно. Необходимо сформулировать этикетные нормы использования мимики в деловом общении.

Под *позой* человека следует понимать положение человеческого тела. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к другим партнерам общения. Позы человека говорят также об открытости или закрытости его к коммуникации.

Все позы подразделяются на две группы: «позы сидя» и «позы стоя». Они значительны и сами по себе, и в соотношении друг с другом. Следует определить эталонные нормы поз «сидя» и «стоя» для деловых людей.

*Походка* – это стиль передвижения человека в пространстве, которая отражает его физическое, эмоциональное и статусное состояние. Следует определить рекомендуемый для делового человека вариант походки, которая влияет на создание его позитивного имиджа.

Рассматривая *взгляд* как невербальное средство общения, следует обратить внимание на особенности его использования в различных культурах. Необходимо также выявить особенности использования взглядов в общении мужчинами и женщинами. Большое влияние на комфортность общения оказывает направленность взгляда и длительность визуального общения, что также регламентирует этикет.

В результате следует сформулировать этикетные нормы использования взглядов в деловом общении.

*Такесические средства.* В этой группе невербальных средств общения для делового человека наиболее значимым и широко используемым средством общения является *рукопожатие*. Следует обратить внимание на различные варианты рукопожатий и сформулировать рекомендации по возможности их использования в деловом общении. Необходимо иметь в виду, что определенную информацию, влияющую на формирование имиджа, несут длительность рукопожатия, расстояние между партнерами общения, качество поданной для рукопожатия руки. Этикет определяет также субординацию при осуществлении рукопожатия. Следует сформулировать рекомендации по использованию деловыми женщинами этого невербального средства.

Рассматривая *объятия, похлопывания* как средства невербального общения, необходимо иметь в виду, что данные средства используются ограниченно в деловом мире и к ним допустимо и возможно обращаться в, основном, в ситуациях неформального общения между хорошо знакомыми и дружески расположенными друг к другу партнерами.

Деловой этикет резко ограничивает использование *поцелуя* в деловом общении. Поцелуй руки допустим как способ выражения уважения к даме, причем следует иметь в виду, что такой дамой может быть замужняя дама, имеющая высокий статус или супруга лица, имеющего высокий статус, а также хозяйка дома или приема.

*Проксемические средства.* В коммуникации отношения между людьми определяются, наряду с другими невербальными средствами, с помощью расстояния и угла общения.

Установлено, что человек обладает некой «воздушной оболочкой», с которой он себя идентифицирует, рассматривая ее как продолжение собственного «Я». В разных ситуациях общения эта собственная территория варьируется. Выделяют четыре зоны межличностного общения;

- зона интимного общения – до 45 см;
- зона личного общения – от 46 см до 1,3 м;
- зона социального (или формального) общения – от 1,2 до 3,5 м;
- зона публичного общения – более 3,5 м.

Следует дать рекомендации о возможности использования этих зон в ситуациях делового общения. При общении с деловыми партнерами, относящимися к иной культуре, необходимо помнить, что для них дистанция общения в названных зонах может увеличиваться или сокращаться.

С организацией пространства общения связано понятие «угол общения», т.е. взаимное расположение партнеров по отношению друг к другу. Расположение партнеров при общении под определенным углом говорит о характере отношений между ними, степени близости и т.д. Существует несколько вариантов размещения партнеров по отношению друг к другу:



- позиция сотрудничества;
- соревновательная позиция;
- непринужденно-дружеская позиция;
- независимая или натянутая позиция;
- объединяющая или равная позиция.

Следует дать рекомендации по возможности использования разных вариантов размещения в ситуациях делового общения и проанализировать влияние выбора позиции на характер общения.

*Ольфакторные средства.* Эту группу средств невербального общения составляют запахи. Их подразделяют на искусственные и естественные, а также на дневные и вечерние. Следует сформулировать этикетные нормы использования запахов в деловом общении, а также определить, какую информацию несет запах как одно из невербальных средств.

## 2. Внешность делового человека как невербальное средство и этикетные нормы ее оформления.

Эта группа невербальных средств общения включает в себя одежду, а также аксессуары, макияж, прическу.

Как известно, первое впечатление не всегда верно, но достаточно устойчиво. Формируется оно в первые минуты знакомства и играет огромную роль в создании имиджа партнера общения.

*Одежда* человека играет решающую роль в оформлении внешности. Следует определить функции одежды и осознать их значение при подборе одежды. Необходимо четко представлять общие требования, предъявляемые к любой одежде и специфические требования, которые относятся к деловой одежде.

Деловой костюм - это униформа, наиболее удобная для выполнения деловых функций. Следует иметь в виду, что деловой костюм как специфическое невербальное средство передает информацию о социальном положении, достатке, сфере деятельности, индивидуальных особенностях личности (вкус, чувство меры), общей культуре человека. Исследователи этой проблемы отмечают прямую зависимость между одеждой, которую подбирают соискатели на определенную работу, и уровнем зарплаты, которую предлагают кампании кандидатам на эту должность, одетым в соответствии с правилами делового этикета.

Принято выделять три стиля деловой одежды, которые уместны для использования в разных сферах деятельности:

- консервативный стиль рекомендуется для государственных служащих, банкиров, юристов и т.д.; также этот стиль одежды рекомендован представителям всех профессий в ситуациях официального общения;
- стиль для взаимодействия, оптимален для людей, деятельность которых связана с коммуникацией;
- творческий стиль, рекомендованный для использования в таких сферах деятельности, как реклама, мода, дизайн, шоу-бизнес и т.д.

Необходимо разобраться в особенностях женской и мужской деловой одежды во всех трех стилях.

Наиболее подробно следует остановиться на консервативном стиле деловой одежды, поскольку он наиболее строго регламентируется этикетом. Следует хорошо представлять все элементы мужского и женского костюма этого стиля. Следует обратить внимание на возможности использования женщинами такого элемента одежды, как брюки.

Следует отметить, что, выбирая для себя ту или иную деловую одежду, необходимо также учитывать и некоторые традиции, присущие определенной сфере деятельности или корпорации.

Деловой костюм дополняет обувь. Любой костюм дополняют *аксессуары*. Их можно подразделить на две группы:

- украшения: цепочки, кольца, броши, серьги, пуговицы, запонки, ремни, носовые платки, галстук, зажим для галстука и т.д.;
- деловые: портфели, папки, визитницы, часы и т.д.

Необходимо сформулировать этикетные требования о качестве и допустимости их использования в рабочей обстановке.

Большую роль в оформлении внешности играет *макияж*. Под макияжем понимается искусство оформления лица с помощью косметических средств. Следует выделить и

прокомментировать такие понятия как дневной и вечерний макияж, возможность его использования и влияние макияжа на формирование имиджа.

*Прическа* является одним из элементов, оформляющих внешность. Необходимо сформулировать этикетные требования к оформлению прически: длина волос, цвет, особенности прически современной деловой женщины.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ  
Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Санкт-Петербургский государственный университет телекоммуникаций  
им. проф. М. А. Бонч-Бруевича»

Кафедра Социально-политических наук

**ДИСЦИПЛИНА**

**Протокол и этикет**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ ПРИ ПОДГОТОВКЕ  
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Направление подготовки	Зарубежное регионоведение 41.03.01
Профиль подготовки	Европейские исследования
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очное
Составитель:	ст.преп. Телелюшкина И.В.

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры СПН  
(протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ (Чернов С.А.)

## **Содержание:**

11. Введение
12. Список литературы
13. Интернет-ресурсы
14. Темы практических занятий
15. Указания по самостоятельной работе при подготовке к практическим занятиям

## 5. Введение

Методические рекомендации по самостоятельной работе студентов при подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Протокол и этикет» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 41.03.01 Зарубежное регионоведение (уровень бакалавриат), в соответствии с рабочим учебным планом и в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование таких компетенций, как:

ОК-8: владеть культурой речи, основами профессионального и академического этикета;

ПК-1: владеть базовыми навыками ведения официальной и деловой документации на языке (языках) региона специализации;

Для выполнения задания необходимо изучить рекомендованную или самостоятельно подобранную к теме литературу и интернет-ресурсы. Затем осмыслить и извлечь из нее фактический и оценочный материал, распределить по пунктам принятого плана и представить в виде презентации.

Оценка выполненного задания строится на основе учета:

- понимания изученной темы;
- полноты ее раскрытия;
- знания литературы;
- ясного, логичного и аргументированного изложения.

## 6. Список литературы

### а) основная литература:

3. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учеб. Пособие для бакалавров / М. Е. Виговская . – М. : Дашков и К, 2014. – 144 с.

### б) дополнительная литература:

17. Вуд, Дж. Дипломатический церемониал и протокол : пер. с англ. / Дж. Вуд, Ж. Серре. - 2-е изд. - М. : Междунар. отношения, 2011. - 415 с.
18. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России. – М.: Междунар. отношения, 2002.
19. Лядов П.Ф. История российского протокола. М.: Междунар. отношения, 2004.
20. Кузин, Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Ф. А. Кузин. – 7-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2012. - 320 с.
21. Макаров, Б. В. Деловой этикет [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода . - Ростов-н/Д : Феникс, 2010. - 209 с.
22. Мамина, Р. И. Деловой этикет в системе имиджа [Электронный ресурс] : философско-культурологический анализ / Р. И. Мамина. - СПб. : Петрополис, 2012. - 232 с.
23. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол : [учеб. пособие] / Э. Я. Соловьев. - 8-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2010.

### 3. Интернет-ресурсы

Наименование ресурса	Адрес
Принципы международного бизнеса (корпорация КО)	<a href="http://fdiver.blogspot.ru/2008/07/7.html">http://fdiver.blogspot.ru/2008/07/7.html</a>
Резюме	<a href="http://mirsovetov.ru/a/miscellaneous/employment/examples-resume.html">http://mirsovetov.ru/a/miscellaneous/employment/examples-resume.html</a>
Венская конвенция о дипломатических сношениях	<a href="http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/dip_rel.shtml">http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/dip_rel.shtml</a>
Деловой стиль	<a href="http://www.rb.ru/article/vnutrenniy-dokument-gazprom-nefti-reguliruet-daje-dlinu-nogtey-sotrudnits/5994967.html">http://www.rb.ru/article/vnutrenniy-dokument-gazprom-nefti-reguliruet-daje-dlinu-nogtey-sotrudnits/5994967.html</a>
Виды официальных приемов	<a href="http://www.docme.ru/doc/188282/e-tika.-vidy-priyomov">http://www.docme.ru/doc/188282/e-tika.-vidy-priyomov</a> <a href="http://www.dipinfo.ru/protocol1/protokol/visits1">http://www.dipinfo.ru/protocol1/protokol/visits1</a>
Телефонный этикет	<a href="http://uag.kostanay.gov.kz/index.php?id=66&amp;option=com_content&amp;view=article">http://uag.kostanay.gov.kz/index.php?id=66&amp;option=com_content&amp;view=article</a>
Этикет за столом	<a href="http://www.pozdrav.ru/etik_3.shtml">http://www.pozdrav.ru/etik_3.shtml</a> <a href="http://allrefs.net/c42/1erae/p3/">http://allrefs.net/c42/1erae/p3/</a> <a href="http://www.km.ru/kukhnya/encyclopedia/podacha-alkogolnykh-napitkov">http://www.km.ru/kukhnya/encyclopedia/podacha-alkogolnykh-napitkov</a> <a href="http://www.abcslim.ru/articles/82/o-polze-vina/">http://www.abcslim.ru/articles/82/o-polze-vina/</a>

### 4. Темы практических занятий

Тема 1. Основные понятия и проблемы дисциплины.

Тема 2. Дипломатический корпус. Дипломатические привилегии и иммунитеты. Дипломатические приемы.

Тема 3. Дипломатическая переписка. Вербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.

Тема 4. Невербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.

### 3. Указания по самостоятельной работе при подготовке к практическим занятиям

**Тема 1.** Основные понятия и проблемы дисциплины.

#### *План*

1. Основные понятия курса: этика, этикет, дипломатическая практика, дипломатический (международный) протокол, церемониал, международный этикет.

2. Основные этапы становления и развития дипломатического протокола в России.

Изучая проблематику первого вопроса изучаемой темы, рассмотрите основные определения понятия дисциплины:

Сущность понятия этикет. История развития этикета. Протокол и этикет. Дипломатический протокол. Виды современного этикета. Функции этикета.

Следует дать определение понятия «этикет» в узком – историческом и широком – современном значениях.

Различные сферы жизнедеятельности людей обуславливают существование в настоящее время различных видов этикета, хотя они базируются на единых морально-этических принципах. Выделяют несколько видов этикета: придворный, дипломатический, воинский, гражданский, национальный, деловой. Следует определить содержание каждого из разновидностей этикета.

Наиболее распространенным видом этикета является гражданский этикет, регулирующий поведение людей в повседневной жизни без учета их профессионального и статусного различия. Следует выделить группы людей, имеющих преимущества в общении на основе гражданского этикета.

Необходимо раскрыть основные функции этикета: регулятивную, коммуникативную, нормативно-оценочную и культурно-воспитательную. Следует определить сущность понятия «коммуникативный статус» и его значение для определения уместности использования тех или иных этикетных норм поведения.

Ситуации общения разнообразны и очевидно, что невозможно дать рекомендации, пригодные на все случаи. Найти правильную форму поведения в любой ситуации общения позволяют некие общие правила, сформулированные Д.Карнеги «Шесть правил, как понравиться людям», с которыми следует познакомиться.

Следует иметь в виду, что особенностью современного этикета является сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях с рациональностью и здравым смыслом.

Сформулируйте и обоснуйте четыре основных принципа современного этикета.

*Деловой этикет как один из видов современного этикета.*

Деловой этикет – самый молодой вид этикета. Он сформировался в результате творческого усвоения универсальных норм дипломатического и гражданского этикета, а также включил правила и формы поведения, способствующие успеху в деловых отношениях. Определите причины формирования делового этикета в самостоятельный вид этикета.

Под деловым этикетом понимается совокупность наиболее целесообразных правил поведения, которые способствуют успеху в деловых отношениях. Деловой этикет является также основой формирования позитивного имиджа.

Следует усвоить и раскрыть содержание основных принципов, на которых базируется современный деловой этикет. К ним следует отнести: здравый смысл, свобода, этичность, удобство, целесообразность, экономичность, консерватизм, непринужденность, универсализм, эффективность.

Сформулируйте особенности и значение делового этикета. Раскройте содержание понятий «профессиональный этикет», «служебный этикет».

Составьте опорный конспект.<sup>3</sup>

По второму вопросу, ознакомьтесь с работами Борункова А.Ф., Лядова П.Ф., Торкунова А.В., других известных деятелей отечественной дипломатии. Определите

---

<sup>3</sup> Опорный конспект – развернутый детализированный план. Основу составления опорного конспекта составляет анализ самостоятельно найденных данных по вопросу занятия. Опорный конспект включает только основные положения рассматриваемого сюжета, иллюстрации, схемы, таблицы, показывающие логические взаимосвязи выделенных задач.

основные этапы становления российской дипломатической службы? Какие инструменты используются при её реализации? Составьте опорный конспект.

## **Тема 2. Дипломатический корпус. Дипломатические привилегии и иммунитеты. Дипломатические приемы.**

### ***План***

7. Дипломатический корпус.
8. Дипломатические привилегии и иммунитеты.
9. Дипломатические и деловые приемы.

*Первый вопрос* темы требует ознакомления с понятием «Дипломатический корпус» в узком и широком смысле, определения деления на ранги, список старшинства, кто такой дуайен, его функции и обязанности. Персонал дипломатических представительств, члены семей дипломатов.

Изучите документы Венского конгресса 1814-15г., Аахенского конгресса, Венского конгресса 1961 г. Составьте опорный конспект.

*Переходя ко второму вопросу*, необходимо подробнейшим образом изучить Венскую конвенцию 1961 г. о дипломатических сношениях.

Венская конвенция установила две категории дипломатических привилегий и иммунитетов:

1. Относящиеся к дипломатическому представительству
2. Личные, т.е. относящиеся персонально к главам и персоналу дипломатического представительства.

Необходимо расшифровать понятия «Символы суверенитета государств», что относится к этим понятиям.

ГЕРБ, ФЛАГ, И ГИМН олицетворяют символы суверенитета государства.

Каждый из этих символов используется в строго установленных случаях в соответствии с общепринятыми протокольными нормами и традициями страны пребывания. Отступление от этих норм рассматривается как проявление неуважения к суверенитету государства, как оскорбление его достоинства.

Российский и советский протокол уделяет серьезное внимание вопросам государственной символики.

Составьте опорный конспект.

*По третьему вопросу* темы необходимо познакомиться со следующими аспектами:

1. *Значение и место застолий в деловом общении. Правила подготовки деловых приемов. Виды деловых приемов и этикетные нормы их проведения.*

Подумайте, какие возможности дают застолья для делового общения.

При подготовке к любому виду застолья следует решить ряд проблем: составить список приглашаемых гостей; правильно выбрать вид приглашения; своевременно разослать приглашения; подготовить план рассадки (для застолий с рассадкой).

Определите поводы для выбора застолья как вида делового общения.

Следует охарактеризовать особенности каждого вида застолья: «завтрак», «бизнес-ланч», «кофе-брейк», «бокал шампанского», «бокал вина», «фуршет», «коктейль», «обед», «обед-буфет», «ужин».

Необходимо четко сформулировать этикетные обязанности приглашающей на застолье стороны: критерии выбора места проведения застолья, время прихода, правила размещения за столом, выбор напитков и блюд, время обсуждения деловых вопросов, оплата.

2. *Одежда на деловых приемах.*



Разнообразие приемов предполагает и разнообразие одежды, которую следует правильно подбирать к определенному виду застолья.

Выделяют следующие виды одежды, которая уместна на различных застольях: «повседневный деловой костюм», «темный костюм», «черный галстук», «белый галстук», «неформальный костюм».

Необходимо охарактеризовать каждый вид одежды для мужчин и женщин и дать рекомендации по их использованию для разных типов застолья.

Следует знать, что в приглашениях иногда указывается вид одежды или словесно или определенным знаком. Если вид одежды не указан, то рекомендуется соблюдать определенные правила. Основаниями для выбора одежды в этих случаях будет время проведения застолья, а также степень торжественности приема.

### *3. Застольный этикет.*

По тому, как человек ест, можно судить о его культурном уровне. Совместная трапеза за столом имеет определенные правила, следование которым делает это застолье комфортным для всех его участников.

Следует познакомиться с правилами сервировки стола: основного стола, десертного стола. Необходимо хорошо представлять, как правильно пользоваться столовыми приборами и посудой, как правильно использовать индивидуальную матерчатую салфетку, как правильно реагировать на неприятные случайности во время застолий и т.д.

Следует хорошо представлять общепринятую очередность подачи блюд к столу и иметь представления о правильности еды отдельных блюд. Подумайте, можно ли курить за столом, пользоваться зубочистками?

Произнесение тостов на деловых застольях принято во всех культурах, однако следует иметь в виду, что их частота и время произнесения различаются. Необходимо определить основные правила, относящиеся к тосту: содержательная составляющая тоста, длительность, правила восприятия тоста.

Беседа является неотъемлемой частью деловых застолий. Следует продумать такие вопросы, как: какие темы для бесед уместны во время общего застолья? как следует вести беседу? в какое время можно обменяться деловой информацией и обсудить частные деловые проблемы? Составьте опорный конспект.

## **Тема 3. Дипломатическая переписка. Вербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.**

### ***План***

1. Культура речевого поведения в стандартных ситуациях делового общения: приветствие, обращение, благодарность, извинение, просьба, знакомство, прощание.

2. Выступления, беседы, дискуссии, собеседования, светский разговор – правила подготовки и проведения.

3. Этикетные нормы оформления деловых бумаг.

4. Визитная карточка: виды, этикетные нормы оформления и правила использования.

*Первый вопрос темы:* Культура речевого поведения в стандартных ситуациях делового общения.

Вербальные средства – это речевые средства общения. Необходимо подумать, из-за чего эти средства при общении являются менее эффективными, чем невербальные.

Под речевым этикетом понимаются правила речевого поведения, система устойчивых речевых формул общения, принятых обществом для установления, поддержания и завершения контакта.

Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение. Владение речевым этикетом определяет уровень профессиональной пригодности работника, способствует формированию позитивного имиджа, приобретению авторитета и уважения.

Необходимо проанализировать основные характеристики, свойственные правильной речи, такие как соответствие литературно-языковым правилам, уместность, точность, ясность, краткость, выразительность, а также следует выделить особенности делового стиля речи.

Все встречи вступающих в коммуникацию людей начинается с приветствия. Речевой этикет рекомендует использовать определенные речевые штампы, соответствующие ситуации общения.

Необходимо также продумать вопрос о субординации приветствия. Кто должен первым приветствовать: старший или младший по статусу; мужчина или женщина; входящий в помещение или те, кто в нем находились и т.д.?

Большое значение в речевом этикете придается обращению. Известно, что от правильно выбранной формы обращения во многом зависит дальнейшее взаимоотношение людей. Следует помнить, что в деловом общении обращение должно быть уважительным, следует избегать фамильярности.

В российской практике наиболее распространено обращение на «Вы» и по имени отчеству. Подумайте, какие иные варианты обращений допускает деловой этикет. Возможно ли в деловом общении использовать обращение на «ты»: в каких случаях, порядок перехода на упрощенную форму обращения.

Следует также определить речевые штампы обращения к группе.

Использование в деловом общении речевых штампов благодарности создает атмосферу доброжелательности и взаимного уважения. Следует продумать, в каких ситуациях, и какие речевые штампы выражения благодарности уместны в деловом общении, и как следует правильно реагировать на выражение благодарности.

Извинения, принесенные своевременно, снимают напряжение, возникшее по вашей вине. В ряде случаев речевые штампы извинений являются формой вступления в беседу. Подумайте, какие речевые штампы извинений, и в каких ситуациях уместны в деловом общении.

Просьба должна быть оформлена речевым штампом в зависимости от ситуации общения. Подумайте и приведите речевые штампы просьб, уместных в деловом общении.

Деловое общение предполагает расширение деловых связей, что связано со знакомствами с новыми людьми. Существует два способа знакомства: знакомство через посредника и самопредставление. Объясните, какой на Ваш взгляд вид знакомства является предпочтительнее и почему.

Следует иметь в виду, что при любом виде знакомства соблюдается принцип подчеркнутого уважения.

При знакомстве через посредника следует соблюдать субординацию представления. Какую субординацию следует соблюдать при деловом представлении? Необходимо четко представлять, какие речевые штампы следует использовать в ситуации знакомства с посредником. Завершается представление невербальными средствами – обмен рукопожатиями. Подумайте, кто первым подает руку для рукопожатия, а также можно ли не пожать протянутую руку.

Подумайте, чем отличается знакомство без посредника и в каких ситуациях может быть использован этот вид знакомства? Следует четко представлять, какой из двух видов знакомств предпочтительнее в деловом общении и почему.

Сформулируйте речевые штампы прощания, уместные в деловом общении.

*Второй вопрос темы:* Выступления, беседы, дискуссии, собеседование, светский разговор – правила подготовки и проведения.

Эта группа видов делового взаимодействия органично сочетает вербальные и невербальные средства общения.

Выступление является одной из распространенных форм деловой коммуникации. Выступление как форма делового общения должно быть убедительным, доказательным, логичным, лаконичным.

Наука об ораторском искусстве называется риторикой. Следует прокомментировать основные этапы подготовки выступления: инвенция, диспозиция, элокуция и меморио.

Необходимо помнить об основных правилах, влияющих на успех выступления:

- громкость, скорость речи, тембр голоса, четкость произнесения;
- оформление внешности;
- учет уровня подготовленности аудитории;
- необходимость поддержания контакта с аудиторией;
- строго соблюдать отведенное для выступления время;
- правильное завершение выступления (комплимент аудитории, корректные ответы на вопросы).

Ведущим видом делового речевого общения является беседа. Следует четко определить основные цели деловой беседы и этикетные нормы ее проведения.

Необходимо подробно проанализировать такие правила ведения беседы, как:

- слушать собеседника, не перебивая;
- помнить, что все принимающие участие в беседе должны иметь возможность высказать свою точку зрения;
- быть толерантным, сталкиваясь с непониманием или с иной точкой зрения;
- обращаться к собеседнику уважительно;
- не отвлекаться другими делами.

Следует определить отличительные и общие черты беседы и дискуссии. Отличительные черты данного вида делового общения требуют строгого соблюдения следующих норм ее ведения:

- создать и поддерживать атмосферу доброжелательности;
- демонстрировать уважение к позиции партнера;
- не критиковать чужой позиции, а аргументировать свою;
- не использовать иронического или высокомерного тона;
- уметь признавать свои ошибки и просчеты;
- уклоняться от нарастания разногласий, перерастания их в конфликт;
- стремиться сохранить основы для продолжения отношений в дальнейшем.

Собеседование является важным этапом при поиске или перемены места работы.

Готовясь к собеседованию, необходимо подготовить лаконичный, правдивый рассказ о себе, правильно оформить все необходимые документы. Особое внимание следует уделить внешнему виду. Подумайте, какой костюм наиболее уместен для данной ситуации общения.

Следует сформулировать основные этикетные правила, которые необходимо соблюдать в ходе собеседования.

Светский разговор имеет более ограниченные возможности для использования в деловом общении. Следует подумать, в каких ситуациях и в каком объеме он уместен. Необходимо также определить, какие темы следует использовать для светского разговора, а каких – избегать.

*Третий вопрос темы:* Этикетные нормы оформления деловых бумаг.

Как и телефонное общение, это разновидность дистантного вербального общения. Следует обратить внимание на этикетные нормы оформления деловых писем.

Текст делового письма для удобства ознакомления с содержанием разделяется на абзацы. Необходимо прокомментировать варианты выделения абзацев.

В деловой переписке предпочтение отдается коротким письмам. Если текст занимает более одной страницы, то нумерация начинается со второго листа.

Письмо завершается формулой вежливости и личной подписью с ее печатной расшифровкой.

Этикет позволяет сделать приписку после подписи. В этом случае ставятся буквы P.S. (после написанного), дописывается необходимая лаконичная информация и вновь ставится личная подпись, но уже без расшифровки.

Письмо можно складывать текстом внутрь, но лучше отправлять их, не сгибая, в конверте соответствующего формата. Подумайте, как правильно оформляется конверт.

Следует подумать, какие деловые письма этикет рекомендует писать от руки.

К семинарскому занятию следует подготовить следующие виды деловых бумаг: личное заявление, объяснительную записку, резюме.

*Четвертый вопрос темы:* Визитная карточка: виды, этикетные нормы оформления и правила использования.

Следует раскрыть основные функции визитной карточки, определить ее разновидности. Наиболее регламентировано этикетом оформление персональной деловой визитной карточки. Необходимо определить ее рекомендуемый размер; цветовую гамму; необходимую информацию, которую она должна содержать; обратить внимание на особенности оформления визитной карточки на иностранных языках.

Деловой этикет определяет порядок обмена визитными карточками, а также возможности ее использования. Одним из вариантов использования визитной карточки является использование ее как краткого письма. Необходимо прокомментировать все случаи использования ее в подобном качестве и правила нанесения на визитную карточку определенных букв или текста.

Составьте опорный конспект по всем вопросам темы.

#### **Тема 4. Невербальные средства общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.**

##### **План**

1. Классификация невербальных средств общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.

2. Внешность делового человека как невербальное средство и этикетные нормы ее оформления.

*1. Классификация невербальных средств общения и этикетные нормы их использования в деловом мире.*

Следует иметь в виду, что невербальные средства общения подразделяются на группы:

- *кинестические* средства - жесты, мимика, позы, походка, визуальный контакт;

- *такесические* средства – рукопожатия, объятия, похлопывания, поцелуи;

- *проксеимические* средства – дистанция общения, расположение в пространстве партнеров общения;

- *ольфакторные* средства – естественные и искусственные запахи.

*Кинесические* средства. Широко используемыми в общении являются *жесты*. Под жестом понимается движение кисти, всей руки и головы.

Жесты классифицируются по этикетности их использования и по тональности. Следует иметь в виду, что содержание одних и тех же жестов может иметь разное значение в различных культурах. Принадлежность к определенной культуре также влияет и на частоту обращения к жестикуляции при общении.

Исторически сложилось, что правой и левой руке в жестикуляции приписывается разная смысловая нагрузка.

В результате изучения жестов необходимо сформулировать рекомендации по этикетному использованию жестикуляции в деловом общении.

Под *мимикой* понимается движение мышц лица. Известно, что существует шесть видов эмоций, которые проявляются абсолютно одинаково у людей, принадлежащих к различным культурам. По мнению исследователей, контролировать мимику наиболее сложно. Необходимо сформулировать этикетные нормы использования мимики в деловом общении.

Под *позой* человека следует понимать положение человеческого тела. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к другим партнерам общения. Позы человека говорят также об открытости или закрытости его к коммуникации.

Все позы подразделяются на две группы: «позы сидя» и «позы стоя». Они значительны и сами по себе, и в соотношении друг с другом. Следует определить эталонные нормы поз «сидя» и «стоя» для деловых людей.

*Походка* – это стиль передвижения человека в пространстве, которая отражает его физическое, эмоциональное и статусное состояние. Следует определить рекомендуемый для делового человека вариант походки, которая влияет на создание его позитивного имиджа.

Рассматривая *взгляд* как невербальное средство общения, следует обратить внимание на особенности его использования в различных культурах. Необходимо также выявить особенности использования взглядов в общении мужчинами и женщинами. Большое влияние на комфортность общения оказывает направленность взгляда и длительность визуального общения, что также регламентирует этикет.

В результате следует сформулировать этикетные нормы использования взглядов в деловом общении.

*Такесические средства.* В этой группе невербальных средств общения для делового человека наиболее значимым и широко используемым средством общения является *рукопожатие*. Следует обратить внимание на различные варианты рукопожатий и сформулировать рекомендации по возможности их использования в деловом общении. Необходимо иметь в виду, что определенную информацию, влияющую на формирование имиджа, несут длительность рукопожатия, расстояние между партнерами общения, качество поданной для рукопожатия руки. Этикет определяет также субординацию при осуществлении рукопожатия. Следует сформулировать рекомендации по использованию деловыми женщинами этого невербального средства.

Рассматривая *объятия, похлопывания* как средства невербального общения, необходимо иметь в виду, что данные средства используются ограниченно в деловом мире и к ним допустимо и возможно обращаться в, основном, в ситуациях неформального общения между хорошо знакомыми и дружески расположенными друг к другу партнерами.

Деловой этикет резко ограничивает использование *поцелуя* в деловом общении. Поцелуй руки допустим как способ выражения уважения к даме, причем следует иметь в виду, что такой дамой может быть замужняя дама, имеющая высокий статус или супруга лица, имеющего высокий статус, а также хозяйка дома или приема.

*Проксемические средства.* В коммуникации отношения между людьми определяются, наряду с другими невербальными средствами, с помощью расстояния и угла общения.

Установлено, что человек обладает некой «воздушной оболочкой», с которой он себя идентифицирует, рассматривая ее как продолжение собственного «Я». В разных ситуациях общения эта собственная территория варьируется. Выделяют четыре зоны межличностного общения;

- зона интимного общения – до 45 см;
- зона личного общения – от 46 см до 1,3 м;
- зона социального (или формального) общения – от 1,2 до 3,5 м;
- зона публичного общения – более 3,5 м.

Следует дать рекомендации о возможности использования этих зон в ситуациях делового общения. При общении с деловыми партнерами, относящимися к иной культуре, необходимо помнить, что для них дистанция общения в названных зонах может увеличиваться или сокращаться.

С организацией пространства общения связано понятие «угол общения», т.е. взаимное расположение партнеров по отношению друг к другу. Расположение партнеров при общении под определенным углом говорит о характере отношений между ними, степени близости и т.д. Существует несколько вариантов размещения партнеров по отношению друг к другу:

- позиция сотрудничества;
- соревновательная позиция;
- непринужденно-дружеская позиция;
- независимая или натянутая позиция;
- объединяющая или равная позиция.

Следует дать рекомендации по возможности использования разных вариантов размещения в ситуациях делового общения и проанализировать влияние выбора позиции на характер общения.

*Ольфакторные средства.* Эту группу средств невербального общения составляют запахи. Их подразделяют на искусственные и естественные, а также на дневные и вечерние. Следует сформулировать этикетные нормы использования запахов в деловом общении, а также определить, какую информацию несет запах как одно из невербальных средств.

## 2. Внешность делового человека как невербальное средство и этикетные нормы ее оформления.

Эта группа невербальных средств общения включает в себя одежду, а также аксессуары, макияж, прическу.

Как известно, первое впечатление не всегда верно, но достаточно устойчиво. Формируется оно в первые минуты знакомства и играет огромную роль в создании имиджа партнера общения.

*Одежда* человека играет решающую роль в оформлении внешности. Следует определить функции одежды и осознать их значение при подборе одежды. Необходимо четко представлять общие требования, предъявляемые к любой одежде и специфические требования, которые относятся к деловой одежде.

Деловой костюм - это униформа, наиболее удобная для выполнения деловых функций. Следует иметь в виду, что деловой костюм как специфическое невербальное средство передает информацию о социальном положении, достатке, сфере деятельности, индивидуальных особенностях личности (вкус, чувство меры), общей культуре человека. Исследователи этой проблемы отмечают прямую зависимость между одеждой, которую подбирают соискатели на определенную работу, и уровнем зарплаты, которую предлагают кампании кандидатам на эту должность, одетым в соответствии с правилами делового этикета.

Принято выделять три стиля деловой одежды, которые уместны для использования в разных сферах деятельности:

- консервативный стиль рекомендуется для государственных служащих, банкиров, юристов и т.д.; также этот стиль одежды рекомендован представителям всех профессий в ситуациях официального общения;
- стиль для взаимодействия, оптимален для людей, деятельность которых связана с коммуникацией;
- творческий стиль, рекомендованный для использования в таких сферах деятельности, как реклама, мода, дизайн, шоу-бизнес и т.д.

Необходимо разобраться в особенностях женской и мужской деловой одежды во всех трех стилях.

Наиболее подробно следует остановиться на консервативном стиле деловой одежды, поскольку он наиболее строго регламентируется этикетом. Следует хорошо представлять все элементы мужского и женского костюма этого стиля. Следует обратить внимание на возможности использования женщинами такого элемента одежды, как брюки.

Следует отметить, что, выбирая для себя ту или иную деловую одежду, необходимо также учитывать и некоторые традиции, присущие определенной сфере деятельности или корпорации.

Деловой костюм дополняет обувь. Любой костюм дополняют *аксессуары*. Их можно подразделить на две группы:

- украшения: цепочки, кольца, броши, серьги, пуговицы, запонки, ремни, носовые платки, галстук, зажим для галстука и т.д.;
- деловые: портфели, папки, визитницы, часы и т.д.

Необходимо сформулировать этикетные требования о качестве и допустимости их использования в рабочей обстановке.

Большую роль в оформлении внешности играет *макияж*. Под макияжем понимается искусство оформления лица с помощью косметических средств. Следует выделить и

прокомментировать такие понятия как дневной и вечерний макияж, возможность его использования и влияние макияжа на формирование имиджа.

*Прическа* является одним из элементов, оформляющих внешность. Необходимо сформулировать этикетные требования к оформлению прически: длина волос, цвет, особенности прически современной деловой женщины.

