

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОСИБИРСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

КАФЕДРА ЭКОНОМИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ»**

Дисциплина по выбору
080507 «Менеджмент организации», квалификация – менеджер
Курс 2, семестр 4
Лекции – 34 часа
Семинарские и практические занятия – 17 часов
РГЗ 5 семестр
Самостоятельная работа – 39 часов
Зачет 4 семестр
Всего – 90 часов

Новосибирск
2009

Учебно-методический комплекс обсужден на заседании кафедры «Экономические дисциплины», протокол заседания кафедры № _____ от «__» _____ 2009г.

Программу разработал к.т.н., профессор НОУ НИЭМ О.Ф.Кушнерова
старший преподаватель А.А.Проценко

Заведующий кафедрой, к.э.н., профессор НОУ НИЭМ Л.А.Ефимовская

Содержание

1. Организационно-методический раздел	4
1.1. Цели и задачи учебной дисциплины	4
1.2. Формы контроля	4
2. Содержание дисциплины	6
2.1. Тематический план учебной дисциплины	6
2.2. Содержание разделов и тем	6
3. Методическое обеспечение дисциплины	9
3.1. Планы практических занятий студентов	9
3.2. Темы рефератов	9
4. Рекомендуемая литература	11
4.1. Основная	11
4.2. Дополнительная	11
5. Самостоятельная работа студентов	12
6. Перечень заданий по видам контроля	13
6.1. Вариант теста по теме «Стратегия и технология ведения переговоров»	13
6.2. Варианты практических ситуаций по теме «Организация и проведение официальных приемов» - промежуточный контроль	15
6.3. Вопросы к зачету – итоговый контроль	15

1. Организационно-методический раздел

Цели и задачи учебной дисциплины

Перестройка хозяйственного механизма в Российской Федерации сопровождается интенсивной либерализацией внутренних и внешнеэкономических связей. Право выхода на зарубежные рынки получили частные фирмы, что повлекло за собой увеличение количества визитов иностранных граждан в Россию и российских граждан в другие страны.

Перспективы активного сотрудничества с деловыми людьми внутри страны и зарубежными партнерами зависят от грамотного ведения не только деловой, но и протокольной стороны общения. Знания правил делового общения необходимы любому человеку, занятому бизнесом, от того, насколько специалисты, подготовленные в НОУ НИЭМ, владеют наукой и искусством общения зависит успех их деятельности.

Цель и задачи дисциплины «Деловой этикет и протокол» определяются целесообразностью знаний и навыков этикета при ведении бизнеса на любом уровне. После изучения этой дисциплины у выпускников ВУЗа специальности 080507 «Менеджмент организации» должен повыситься уровень общей и деловой культуры.

Практическое значение делового этикета состоит в том, что он дает возможность специалисту использовать уже готовые формы общепринятой вежливости, общения с различными группами людей на различных уровнях, уметь использовать международный опыт по подходам и типам деловых переговоров.

При изучении дисциплины наблюдается связь и преемственность с такими дисциплинами, как история, культурология, менеджмент, философия, организационное поведение и другое.

1.2.Формы контроля

Итоговый контроль. Для контроля усвоения материалов курса «Деловой протокол и этикет» учебным планом предусмотрен зачет. Данный контроль рекомендуется проводить в форме итогового тестирования.

2. Содержание дисциплины

2.1. Тематический план учебной дисциплины

Наименование тем	Количество часов			
	Лекции	Практика	СРС	Всего
1. Введение. Основные понятия и определения	2	2	4	8
2. Вопросы протокола и делового этикета	4	2	5	8
3. Международный этикет	8	2	5	15
4. Стратегия и технология ведения переговоров	8	3	5	16
5. Иные формы протокольных контактов с партнерами	2	2	5	9
6. Имидж делового человека	4	2	5	11
7. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению	2	2	5	9
8. Организация и проведение официальных приемов	4	2	5	11
Итого:	34	17	39	90

2.2. Содержание тем

Тема 1. Введение. Основные понятия и определения

Понятие этикета. Виды этикета, его основы и принципы. Исторический аспект развития этикета. История этикета в России.

Тема 2. Вопросы протокола и делового этикета

Понятие делового этикета и протокола. Протокольные вопросы приема в том числе зарубежных делегаций, подготовка программы пребывания. Порядок встречи делегации. Визит вежливости. Подготовка помещений. Рассадка за столом переговоров. Запись беседы.

Тема 3. Международный этикет

Международный этикет. Правовые основы делового общения с зарубежными партнерами. Национальные особенности делового общения: США, Франция, Великобритания, Германия, Италия, Испания, Китай, Япония, Корея, Арабские страны, Россия и другие.

Тема 4. Стратегия и технология ведения переговоров

Технология и психология делового общения. Подготовка к деловым беседам и переговорам. Подход и типы поведения на переговорах. Международные исследования и опыт в этих вопросах. Конфликт и пути его решения. Невербальные компоненты общения (язык жестов или без слов): жесты, расстояние при разговоре, взгляд, улыбка. Национальные особенности невербального общения.

Тема 5. Иные формы протокольных контактов с партнерами

Иные формы протокольных контактов с зарубежными партнерами: визитные карточки и их использование, правила оформления; выражение благодарности, подарки и сувениры. Телефонные переговоры.

Тема 6. Имидж делового человека

Внешний облик делового человека: культура речи, манеры поведения, одежда и др. Профессиональные (деловые) и личные качества современного предпринимателя. Этикет деловой женщины, делового мужчины.

Тема 7. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению

Организация рабочих мест в служебных помещениях: зональная, кабинетная. Интерьер, мебель, украшения кабинетов.

Тема 8. Организация приемов, презентаций

Понятие о приеме, виды приемов и банкетов, их классификация. Подготовка к проведению приема. Сервировка столов зависимости от вида банкета.

Рассадка участников банкета в зависимости от статуса.

3. Методическое обеспечение дисциплины

3.1. Планы практических занятий студентов

Практическое занятие №1. Семинар по теме «Этикет, его виды, история развития».

Практическое занятие №2. Практикум с элементами тренинга по моделированию конфликтной ситуации.

Практическое занятие №3. Семинар по теме «Вербальная коммуникация как главное средство делового взаимодействия».

Практическое занятие №4. Круглый стол по теме «Национальные особенности делового общения».

Практическое занятие №5. Деловая игра «Телефонные переговоры».

Практическое занятие №6. Семинар по теме «Имидж современного предпринимателя и деловой женщины».

Практическое занятие №7. Семинар по теме «Профессиональная этика».

Практическое занятие №8. Семинар с элементами тренинга «Организация и проведение делового банкета».

3.2. Темы рефератов

1	История возникновения и развития этикета в России
2	Имидж делового человека (мужчина)
3	Имидж делового человека (женщина)
4	Программа организации встречи делегации из Москвы и проведение переговоров по заключению договоров на поставку бытовой техники
5	Организация банкета «а ля фуршет» по случаю завершения деловой встречи с представителями фирмы
6	Права и обязанности персонала фирмы
7	Деловая этика
8	Телефон, как средство делового общения
9	Основы международных деловых отношений
10	Правовые основы делового общения с зарубежными партнерами
11	Технология и психология делового общения
12	Конфликт и пути его разрешения
13	Невербальные компоненты делового общения
14	Организация и проведение официальных приемов

15	Международный деловой этикет страны Европы: Великобритания
16	Международный деловой этикет страны Европы: Германия
17	Международный деловой этикет страны Европы: Италия
18	Международный деловой этикет страны Европы: Испания
19	Международный деловой этикет страны Европы: Польша
20	Международный деловой этикет страны Европы: США
21	Международный деловой этикет страны Европы: Китай
22	Международный деловой этикет страны Европы: Япония
23	Международный деловой этикет страны Востока: Арабские эмираты
24	Международный деловой этикет страны Востока: Индия
25	Деловая этика руководителя
26	Свободная тема

Вариант реферата студенты выбирают по последней или предпоследней и предпоследней цифрам номера зачетной книжки студента.

4. Рекомендуемая литература

4.1. Основная

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Закон РФ «О порядке выезда за пределы РФ и въезда на территорию РФ граждан РФ».
3. Альтшуллер А.А. Практическая психология для менеджеров. – Серия «Бизнес-класс». – Ростов Н/Д: «Феникс», 2004 – 384с.
4. Ботавина Р.Н. Эtiquette деловых отношений. – М.: Финансы и Статистика, 2005 – 204с.
5. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Инфра М, 2004 - -207с.

4.2. Дополнительная

1. Азбука этикета. – Иркутск.: Книжное издательство «Символ», 2004 – 320с.
2. Золотая книга руководителя: Законы, советы, правила. – АСТ, 2008. – 154с.
3. Литвин А.Н. Деловой этикет. – Ростов – Н/Д: «Феникс», 2007 – 221с.
4. Организационная психология (Сост. и общая редакция Л.В.Винокурова – СПб.: Питер, 2009. – 512с.
5. Пезешкиан Н. Психотерапия повседневной жизни: тренинг разрешения конфликтов. – СПб.: Речь, 2004. – 288с.
6. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2006. – 208с.
7. Старобинский Э.Е. Основы менеджмента на коммерческой фирме. – Новосибирск.: «Интел- Синтез», 2004. – 207с.
8. Этикет. Путешествия, бизнес, праздники, быт: Сборник./Авт. – сост. В.В.Иванова. – М.: Дом, 2008. – 224с.
9. 18 программ тренингов; Руководство для профессионалов./Под науч. ред. В.А.Чикер. – СПб.: Речь, 2007. – 368с.

5. Самостоятельная работа студентов

1. Подготовка опорного конспекта по теме «Основные нормы и правила поведения в административных, государственных, общественных и культурных учреждениях».
2. Составление блок-схемы по теме «Основные правила общегражданского этикета».
3. Составление опорного конспекта по теме «Клубы и этикет при их посещении».
4. Написание доклада по теме «Правила проведения приемов и банкетов».
5. Составление «Памятки гражданина по поведению в общественных местах».
6. Составление таблицы по теме «Этикет приема гостей, цветы, подарки, застолье».
7. Составление опорного конспекта «Организация приема зарубежной делегации».

6. Перечень заданий по видам контроля

6.1. Вариант теста по теме «Стратегия и технология ведения переговоров»

Примерное тестирование предназначено для проверки качества знаний студентов по теме «Телефонные переговоры».

Перед Вами 25 фраз, которые были сказаны служащими Вашей организации при беседе с Вашими клиентами. Оцените каждую из них. Если Вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее буквой «П», а если отрицательное – буквой «О».

1. «Доброе утро. Это коммерческий банк «Русь». У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу Вам помочь?»
2. «Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов».
3. «Доброе утро, банк «Русь».
4. «Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?»
5. «Спасибо за звонок. Звоните чаще!»
6. «Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем Вам помочь не могу».
7. «Доброе утро, отдел снабжения».
8. «Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил Вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?»
9. «Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?»
10. «Я понимаю Вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я не постараюсь все проверить. Чем я еще могу Вам помочь?»
11. «Так, кого Вы ждете?»
12. «Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией».
13. «Спасибо. При случае я позвоню Вам».

14. «Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду Вашего звонка. Спасибо за звонок».
15. «Расскажите, как это случилось».
16. «Рад Вашему звонку. Как у Вас дела?»
17. «Да, это я. Хочу Вам сообщить неприятную информацию».
18. «Извините, пожалуйста. Я принимаю факс. Можно, я перезвоню Вам через 10 минут?»
19. «К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает».
20. «Спасибо за звонок. Такого человека, как Вы, мы готовы выслушать всегда».
21. «Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку».
22. «Юрий Михайлович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня».
23. «Здравствуйте, банк «Русь», у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю».
24. «Вы не правы. Однако, что Вы скажете про акции нашего банка?»
25. «Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок».
- Используя ключ, подсчитайте количество несовпадений с Вашими ответами.

Таблица 1 – КЛЮЧ К ТЕСТОВОМУ ЗАДАНИЮ «Эффективность ведения телефонных переговоров»

Варианты ответов		Номера вопросов											
П	1	-	3	4	-	-	-	-	9	10	-	-	
О	-	2	-	-	5	6	7	8	-	-	11	12	
П	-	14	-	16	-	18	-	-	-	-	23	25	
О	13	-	15	16	17	-	19	20	21	22	-	24	

Если выявлено более трех несовпадений, то это означает, что с искусством ведения телефонных переговоров дела обстоят не совсем благополучно.

6.2. Варианты практических ситуаций по теме «Организация и проведение официальных приемов»

Задание 1

Разработать рабочую и культурную программы пребывания иностранных гостей из указанной страны, приехавших в Вашу фирму впервые с целью развития взаимовыгодных контактов.

Задание 2

Составить смету расходов на прием делегации.

Определить потребность в автотранспорте и составить при необходимости график работы транспорта.

Задание 3

Подготовить шаблон (проект) приветственной речи для главы Вашей фирмы на первых переговорах. Зарисовать план рассадки за столом переговоров.

6.3. Вопросы к зачету – итоговый контроль

1. Понятие «делового этикета», правила и принципы. Законы этики в формировании бизнес-имиджа делового человека.
2. История появления этикета. Виды этикета, их характеристики.
3. Современный этикет как основополагающий элемент в концепции межличностных отношений.
4. Понятие делового протокола. Протокольные вопросы.
5. Что и как готовить к деловым беседам и переговорам.
6. Базовые стратегии ведения переговоров.
7. Наиболее распространенные формы группового обсуждения деловых опросов.

8. Социально-психологическая природа конфликта. Причины возникновения противоречивых межличностных и межгрупповых отношений в коллективе.
9. Виды конфликтов, типы поведения в конфликте.
10. Пути преодоления и предотвращения конфликтов.
11. Культура речи как основная составляющая культуры делового общения и показатель личностных качеств. Речевой этикет.
12. Особенности деловой речи. Установление контакта с аудиторией, приемы активизации внимания слушателей.
13. Влияние вокальных данных (тембр голоса, громкость, темп речи, эмоциональность) на восприятие говорящего
14. Коммуникативная нагрузка невербальных компонентов общения (жесты, мимика, позы, дистанция при разговоре и др.). Классификация жестов.
15. Национальные особенности вербального и невербального общения.
16. Визитные карточки и их использование. Правила оформления визитных карточек.
17. Правила обмена визитными карточками с иностранными партнерами.
18. Основные требования к деловым телефонным переговорам. Разговор с автоответчиком.
19. Что должен знать ваш секретарь, разговаривая по телефону.
20. В каких случаях не рекомендуется пользоваться телефоном.
21. Способы выражения благодарности. Подарки и сувениры: кому и что можно дарить.
22. Вклад американской культуры в практику делового общения.
23. Французский стиль делового общения.
24. Особенности деловых отношений с англичанами.
25. Немцы как деловые партнеры.
26. Что следует учитывать при ведении переговоров с итальянцами, испанцами.
27. Особенности ведения переговоров с представителями деловых кругов азиатско-тихоокеанского региона: китайцами, корейцами, японцами.

28. Общие принципы, облегчающие деловое и неформальное общение с представителями иных культур.
29. Важные элементы ведения переговоров с жителями арабских стран.
30. Подбор аксессуаров к деловому костюму.
31. Мода как невербальная система коммуникации.
32. Возможности самовыражения в одежде.
33. Этикет деловой женщины: макияж, прическа, украшения, одежда.
34. Виды приемов и соответствующая им форма одежды.
35. Подготовка к проведению приема.
36. Правила рассадки за столом на приеме.
37. Сервировка стола: скатерти, салфетки, цветы, столовые приборы.
38. Правила, регламентирующие уход с приема и организация проводов гостей.
39. Особенности проведения приема с участием иностранных гостей.
40. Открытие и завершение приема.