

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Амурский государственный университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной работе

А.В. Лейфа

« 07 » 2021 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА


### ЭТИКЕТ ДИПЛОМАТИЧЕСКОГО И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

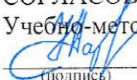
Направление подготовки 45.03.02 «Лингвистика»  
Направленность (профиль) образовательной программы «Перевод, переводоведение,  
преподавание иностранных языков»  
Квалификация выпускника бакалавр  
Год набора 2021  
Форма обучения очная  
Курс 3 Семестр 6  
Зачет 6 семестр  
Общая трудоемкость дисциплины 72 (акад. час.), 2 (з.е.)

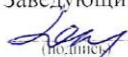
Составитель Журавель Н.А., доцент, канд. истор. наук  
Факультет международных отношений  
Кафедра религиоведения и истории

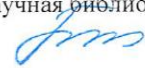
2021 г.


Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика Приказом Министерства науки и высшего образования РФ № 969 от 12 августа 2020 г.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры религиоведения и истории  
« 01 » 08 2021 г., протокол № 1  
Заведующий кафедрой  А.П. Забияко

СОГЛАСОВАНО  
Учебно-методическое управление  
  
(подпись) Н.А. Чалкина  
« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО  
Заведующий выпускающей кафедрой  
  
(подпись) Т.Ю. Ма  
« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО  
Научная библиотека  
  
(подпись) О.В. Петрович  
« 01 » 09 2021 г.

СОГЛАСОВАНО  
Центр информационных и образовательных технологий  
  
(подпись) М.В. Артемчук  
« 01 » 09 2021 г.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Задачи дисциплины:

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

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

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

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

- изучение особенностей бизнес-этикета в зарубежных странах.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Согласно учебному плану дисциплина «Этикет дипломатического и делового общения» относится к дисциплинам части образовательной программы, формируемой участниками образовательного процесса. Изучение дисциплины основано на знаниях и навыках студентов, приобретенных в ходе освоения таких курсов как «Основы профессиональной коммуникации», «Теория и практика межкультурной коммуникации». Благодаря наличию междисциплинарных связей, студенты имеют возможность сформировать базовый понятийный аппарат, понимать структуру и модели развития международного взаимодействия, суть дипломатии и переговорного процесса, оценить практическую необходимость освоения делового этикета.

Умения и навыки, сформированные в рамках изучения дисциплины «Этикет дипломатического и делового общения» позволят студентам быстрее и качественнее адаптироваться в профессиональной среде.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1 Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

| Код и наименование профессиональной компетенции   | Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции   |
|---|---|
| ПК-11 Способен использовать этикетные формулы и модели поведения, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций) | ИД-1 <sup>ПК-11</sup> Знает этикетные формулы и модели поведения, принятые в различных ситуациях межкультурного общения   |
|   | ИД-2 <sup>ПК-11</sup> Владеет этикетными формулами и моделями поведения, принятыми в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций) |

#### 4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 академических часа.

| № п/п | Раздел дисциплины                          | Семестр | Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах) |    |     | Самостоятельная работа (в акад. часах) | Формы текущего контроля успеваемости  |
|-------|--|---------|---|----|-----|--|---|
|       |  |         | Л   | ПЗ | КТО |  |   |
| 1     | Дипломатический протокол.                  | 6       | 4   | 2  |     | 10                                     | Оценка работы на семинарском/практическом занятии, кейс-задачи, понятийный диктант, письменная проверочная работа по разделу.                                     |
| 2     | Деловой этикет.                            | 6       | 6   | 8  |     | 25                                     | Оценка работы на семинарских/практических занятиях, собеседование, эссе, кейс-задачи, деловая игра, понятийный диктант, письменная проверочная работа по разделу. |
| 3     | Национальные особенности делового этикета. | 6       | 2   | 4  |     | 10,8                                   | Оценка работы на семинарских/практических занятиях, кейс-задачи, письменная проверочная работа по разделу.  |
|       | Зачет                                      | 6       |   |    |     | 0,2                                    |   |
|       | Итого: 72                                  |         | 12  | 14 |     | 45,8                                   |   |

Л – лекция, ПЗ – практическое занятие, КТО – контроль теоретического обучения

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Лекции

| № п/п | Наименование темы (раздела)                            | Содержание темы (раздела)  |
|-------|--|--|
| 1     | 2  | 3  |
| 1     | Раздел. Дипломатический протокол.                      |  |
| 1.1   | Тема. Общая характеристика дипломатического протокола. | Понятие и значение дипломатического протокола. Принципы дипломатического протокола. Соотношение протокола и этикета. Международная вежливость. |

| 1   | 2  | 3  |
|-----|--|--|
| 1.2 | Тема. Протокольная служба и государственный протокол Российской Федерации. | <p>Этапы развития отечественной протокольной службы. Современная организация протокольной службы Российской Федерации. Департамент государственного протокола: структура, задачи и его место в системе протокольной службы Российской Федерации. Иностранное дипломатические представительства на территории Российской Федерации.</p> <p>Государственный протокол Российской Федерации и его правовая основа.</p> <p>Сфера действия дипломатического протокола. Протокол и церемониал. Формы государственного церемониала. Дипломатический церемониал. Протокол церемониального характера в ходе официальных контактов. Церемониал флага. Протокольное реагирование на важнейшие события в жизни страны, юбилейные и памятные даты, стихийные бедствия, официальный траур.</p> <p>Протокол визитов на высшем и высоком уровне. Церемония встречи и проводов, ее особенности в зависимости от характера и формата визита. Порядок размещения. Переговоры и беседы. Подписание документов. Церемониал возложения венка. Обмен подарками.</p> <p>Поездка по стране. Особенности протокольной практики приема высших должностных лиц государств-участников СНГ. Протокол зарубежных визитов российских руководителей. Особенности протокольной практики зарубежных стран.</p> <p>Протокол и переговорный процесс. Дипломатические документы и протокольные особенности дипломатической переписки. Переговорный процесс и национальные особенности делового общения.</p> |
| 2   | Раздел. Деловой этикет.  |  |
| 2.1 | Тема. История и общие характеристики делового этикета.                     | История возникновения и распространения этикетных норм. История этикета в России. Основные принципы делового этикета. Классификация делового этикета. Этика и этикет. Этические проблемы деловых отношений. Этические принципы и нормы ведения дел.  |
| 2.2 | Тема. Правила представления, знакомства и приветствия.                     | Процедура представления и знакомства. Правила представления. Порядок представления. Особенности представления и знакомства на деловых приемах. Правила очередности приветствия. Нестандартные ситуации приветствия. Рукопожатие, как важная часть приветствия. Правила пожатия руки. Типы рукопожатий.   |
| 2.3 | Тема. Визитная карточка.   | История визитных карточек. Виды визитных   |

| 1   | 2  | 3   |
|-----|--|---|
|     |  | карточек. Общие правила оформления визитных карточек. Виды дизайна визитных карточек. Надписи на визитных карточках. Этикет обмена визитными карточками.  |
| 2.4 | Тема. Габитарный имидж делового человека.                                    | Стиль одежды и особенности его оценки. Стиль деловой женщины. Виды одежды. Ткани. Цветовая гамма. Обувь. Чулки. Прическа. Макияж. Аксессуары и ювелирные украшения. Стиль делового мужчины. Деловой костюм. Мужская сорочка. Галстук. Обувь носки. Цветовая гамма. Аксессуары и ювелирные украшения. Прическа, лицо, руки. Дресс-код. Основные виды дресс-кода. |
| 2.5 | Тема. Особенности ведения деловых телефонных переговоров. Телефонный этикет. | Регламентация времени звонка. Структура телефонного делового разговора. Бланк для записи при телефонном общении. Особенности делового этикета телефонного разговора. Речевой этикет при коммуникации в сетях мобильной связи. Деловая коммуникация в информационном обществе.   |
| 2.6 | Тема. Приемы.  | Виды приемов. Правила организации приемов. Чек-лист. Оформление приглашений, правила вручения приглашений и ответа на них.  |
| 3   | Раздел. Национальные особенности делового этикета.                           |   |
| 3.1 | Тема. Межкультурные различия в деловой коммуникации.                         | Межкультурная дифференциация. Способы принятия решений в разных культурах. Дискурсивные модели в разных культурах. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.               |

## 5.2. Практические/семинарские занятия

### Раздел 1. Дипломатический протокол.

Тема 1. Протокольное старшинство.

1. Понятие протокольного старшинства.
2. История формирования правил протокольного старшинства в международных отношениях.
3. Протокольное старшинство в РФ.
4. Протокольное старшинство в зарубежных странах.

### Раздел 2. Деловой этикет.

Тема 2. Правила представления, знакомства и приветствия. Визитная карточка.

1. Отработка навыков представления и приветствия.
2. Изготовление образцов визиток и отработка навыков обмена визитными карточками.

Тема 3. Габитарный имидж делового человека.

1. Отработка навыков завязывания галстука и дамского платка.

2. Отработка навыков подбора делового гардероба.
- Тема 4. Этикет в ситуации устройства на работу.
  1. Правила и рекомендации по составлению личного резюме.
  2. Сведения, рекомендуемые для представления в CV.
  3. Этикет поведения при трудоустройстве.
- Тема 5. Служебный и корпоративный этикет.
  1. Служебный этикет.
  2. Служебное помещение и рабочее место.
  3. Ранговый этикет.
  4. Правила приёма посетителей и правила для посетителей.
  5. Корпоративный этикет и имидж организации
- Тема 6. Этикетные ситуации в деловой практике.
  1. В самолете.
  2. В отеле.
  3. На выставке.
  4. В театре и на концерте.
  5. В ресторане и кафе.
  6. На презентации.
  7. Моделирование этикетных ситуаций и отработка навыков.

### **Раздел 3. Национальные особенности делового этикета.**

- Тема 7. Бизнес-этикет зарубежных стран.
1. Деловой этикет Китая.
  2. Деловой этикет восточно-азиатских стран: общее и особенное.
  3. Деловой этикет в странах Латинской Америки: общее и особенное.
  4. Мусульманский деловой этикет.

## **6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА**

| № п/п | Раздел Дисциплины                         | Форма (вид) самостоятельной работы  | Трудоёмкость в акад. часах |
|-------|---|---|----------------------------|
| 1     | Дипломатический протокол                  | Подготовка к семинарскому/практическому занятиям, понятийному диктанту, письменной проверочной работе по разделу. Выполнение кейс-задач.                                  | 10                         |
| 2     | Деловой этикет.                           | Подготовка к семинарским/практическим занятиям, собеседованию, понятийному диктанту, деловой игре, письменной проверочной работе по разделу. Выполнение эссе, кейс-задач. | 25                         |
| 3     | Национальные особенности делового этикета | Подготовка к семинарским/практическим занятиям, письменной проверочной работе по разделу. Выполнение кейс-задач.  | 10,8                       |
|       | Итого:                                    |   | 45,8                       |

## **7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Современная парадигма высшего образования предполагает использование комплекса педагогических технологий для организации учебного процесса.

Во-первых, использование активных технологий и средств обучения, таких как проблемная лекция, дискуссия, разноуровневое обучение. Они позволяют вовлекать студентов в процесс логических размышлений и формирования вывода по проблеме.

Во-вторых, интерактивные технологии. В рамках указанного курса проводятся интерактивные лекции, а на практических занятиях проводятся моделирование ситуаций, работа в малых группах, тренинги, деловые игры.

В-третьих, мультимедиа технологии. Они нацелены на повышение наглядности представления информации, увеличение эмоционально-психологической нагрузки на обучающегося, озвучивание и оживление объектов, значительное повышение заинтересованности в обучении и др. Под средствами мультимедиа понимается комплекс аппаратных и программных средств, позволяющих пользователю общаться с компьютером, используя самые разные для него среды (графику, гипертексты, звук, анимацию, видео). Использование данных технологий позволит более эффективно знакомить студентов с церемониалом, правилами международного протокола и делового этикета.

В-четвертых, информационные технологии. Они обеспечивают коммуникацию со студентами через личный кабинет на сайте Университета, электронную почту.

## **8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины – зачет с оценкой.

### Вопросы к зачету с оценкой (примерный перечень):

1. Общая характеристика дипломатического протокола.
2. Протокольное старшинство.
3. Протокольная служба РФ.
4. Государственный протокол Российской Федерации.
5. Протокольная практика визитов на высшем уровне.
6. История и общие характеристики делового этикета.
7. Этикет представлений, знакомства и приветствия.
8. Визитная карточка в деловом этикете.
9. Габитарный имидж делового человека.
10. Гендерные особенности делового этикета.
11. Этикет в ситуации устройства на работу.
12. Служебный и корпоративный этикет.
13. Особенности ведения деловых телефонных переговоров. Телефонный этикет.
14. Правила ведения деловой переписки.
15. Деловая коммуникация в информационном обществе.
16. Подарки в деловом общении.
17. Критика и комплименты в деловом общении.
18. Этикет проведения деловых переговоров.
19. Деловые банкеты и приемы.
20. Этикетные ситуации в деловой практике.
21. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
22. Европейский и американский бизнес-этикет.
23. Бизнес-этикет Китая.
24. Бизнес-этикет стран Восточной Азии.
25. Мусульманский бизнес-этикет.
26. Бизнес-этикет стран Латинской Америки.



## 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) литература:

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06659-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469119>

2. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. – 2-е изд. – Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. – 192 с. – ISBN 978-5-9676-0555-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/84671.html>

3. Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2017. – 168 с. – ISBN 978-5-7996-2076-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/106362.html>

4. Макаров, Б. В. Деловой этикет : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. – 209 с. – ISBN 978-5-222-16860-8. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/1133.html>

5. Международное право в 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов / А. Н. Вылегжанин [и др.] ; ответственный редактор А. Н. Вылегжанин. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 343 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13876-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/467114>

6. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-02406-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469928>

3. Варламова, И. Ю. Практикум по деловому этикету : учебное пособие / И. Ю. Варламова. – Москва : Российский университет дружбы народов, 2013. – 52 с. – ISBN 978-5-209-05491-7. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/22212.html>

7. Шувалова, Н. Н. Этика и этикет государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для вузов / Н. Н. Шувалова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 334 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-06059-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/468934>

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

| № п/п | Наименование   | Описание   |
|-------|--|--|
| 1     | 2  | 3  |
| 1     | Операционная система MS Windows 7 Pro  | Dream Spark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal по договору – Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 01 марта 2016 года.   |
| 2     | Электронно-библиотечная система IPRbooks <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> | Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме |

| 1 | 2  | 3  |
|---|--|--|
|   |  | соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования.   |
| 3 | Научная электронная библиотека eLIBRARY<br>www.elibrary.ru | Электронная библиотека с большим количеством статей в научных журналах, в том числе полнотекстовых, и монографий.  |
| 4 | ЭБС ЮРАЙТ<br>https://urait.ru/                             | Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов. |
| 5 | www.mid.ru   | Сайт МИДа России. Содержит информацию о протокольной службе РФ, переговорном процессе, организации и деятельности дипломатической службы, статьи из журналов «Дипломатический вестник» и «Международная жизнь».  |
| 6 | www.e-protocol.narod.ru                                    | Сайт посвящен деятельности протокольных служб. Содержит полезную информацию по темам дисциплины.   |
| 7 | www.protocolonline.ru                                      | Сайт журнала «Деловой протокол и этикет». Содержит полезную информацию по темам дисциплины.  |

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

| № п/п | Наименование              | Описание   |
|-------|---------------------------|--|
| 1     | www.protocol21vek.ru      | Деловой протокол. Сайт агентства «Деловой протокол» содержит базу данных статей, видеоматериалов по проблемам международного протокола и делового этикета.             |
| 2     | http://russiancouncil.ru/ | Сайт НП «Российский совет по международным делам» Содержит учебные и научные статьи, видеоматериалы по различным проблемам мировой политики и международных отношений. |

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитории оснащены специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: учебной мебелью, доской, мультимедиа-проектором, проекционным экраном, ноутбуком, а также необходимым программным обеспечением. Все помещения, в которых проводятся занятия, соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам.

Указанное оборудование применяется в учебном процессе при проведении лекционных занятий и семинаров как средство визуализации, для демонстрации презентаций, для обеспечения интерактивных форм обучения. Самостоятельная работа обучающихся осуществляется в помещениях, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.