

Панкова Галина Константиновна,
доцент
Кафедра связей с общественностью в бизнесе
Реклама и связи с общественностью, очная форма, 3 курс
6 семестр
2016-2017 уч.г.

ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ В СОВРЕМЕННОМ БИЗНЕСЕ

Спецсеминар

«Этикет — это богатство и его надо умело использовать как средство эквивалентного обмена. Тот, у кого хорошие манеры, может извлечь из этого большую пользу, укрепив свою репутацию, а это равносильно обладанию рекомендательными письмами на все случаи жизни».
Френсис Бэкон

Главная задача специалиста по связям с общественностью налаживать эффективные коммуникации с целевыми группами общественности базисного субъекта PR, т.е. — наладить взаимопонимание. Это предполагает знание, понимание и соблюдение основных норм межличностного общения, включающих совокупные действия многих факторов: нравственных, психологических, социокультурных, «технологических» и др.

Этикет как совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых в международных деловых кругах, комплекс мер, помогающих каждому участнику понять свою роль в процессе деловой коммуникации. Это язык, знание которого позволяет общаться с разными людьми, подчеркивая уважение к партнеру и сохраняя свое лицо.

Стремительное развитие информационных технологий и возникновение глобального экономического пространства стирают границы государств и переформатируют суть профессионализма и в бизнесе, и в государственном управлении и, как следствие, в связях с общественностью. Необходимость выстраивать и поддерживать отношения с партнерами, коллегами, конкурентами, представителями государственных и общественных организаций других стран, перестало быть зоной ответственности и привилегией специалистов в области международных отношений. Сегодня это одна из ключевых компетенций и руководителя предприятия, и политика, и специалиста по связям с общественностью. Важно, чтобы профессионалы в сфере PR знали и понимали, что в других странах есть свои обычаи и традиции, которые могут отличаться от традиций и обычаев, принятых в России. Знание и уважение традиций других стран и народов может помочь в создании деловых союзов и принести пользу обеим сторонам.

Основная цель изучения дисциплины - обучение теоретическим основам протокола и бизнес-этикета в современной деловой среде с учетом текущих отечественных практик с одной стороны, и особенностей разных стран - с другой.

В рамках курса изучаются основные теоретические положения протокола и делового этикета, а также предлагаются практические рекомендации и советы, позволяющие более эффективно решать проблемы в области повышения уровня делового общения. В ходе освоения дисциплины студенты осваивают основные

правила, формирующие установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Задачами изучения дисциплины являются формирование знаний и умений применения правил протокола и норм делового этикета PR-специалистом в различных ситуациях, возникающих в рамках делового общения.

Помимо вопросов делового этикета, в рамках курса уделяется внимание ознакомлению с историей и значением этикета в современной деловой среде, рассматриваются проблемы служебного, дипломатического и национального этикета. В результате знакомства с курсом студенты осваивают правила поведения, без знания и выполнения которых невозможно поддерживать репутацию делового человека.

В процессе изучения курса студенты должны в шестом семестре написать курсовую работу, по содержанию которой готовятся презентации-доклады. В результате знакомства с содержанием всех докладов и участия в обсуждении основных тем курсов студенты получают развернутое представление о содержании изучаемой дисциплины. Освоение практических навыков происходит в ходе разбора кейсов, деловых игр, тренингов и мастер-классов.

Курс носит общеознакомительный характер

План лекций

Тема 1. Ситуативная этика как совокупность нравственных проблем, возникающих в тех или иных жизненных ситуациях, а также возможные варианты норм и правил их решения. Международный протокол и деловой этикет как результат длительного отбора правил и норм наиболее целесообразного поведения, которое способствует успеху в международных деловых отношениях.

План семинаров

Тема 1. Ритуал и этикет как особые формы поведения в стандартных ситуациях, а также способы социальной регуляции межличностного общения.

Тема 2. Различия между светским и деловым этикетом. Деловой этикет как установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Тема 3. Национальные особенности делового этикета. Национально-культурная специфика и эффективность общения.

Тема 4. Упражнения и задания, подготовленные преподавателями кафедры:

Организация деловых переговоров (деловая игра).

Тема 5. Семинар «Бизнес-этикет: поведение, которое продает».

Тема 6. Тренинг «Поведение в типичных ситуациях делового общения».

Тема 7. Обсуждение результатов исследования.

После окончания первой части курса, занятия проводятся в интерактивной форме. Каждый студент готовит презентацию-доклад, содержание которой должно соответствовать выбранной теме курсовой работы. В рамках занятий проходит обсуждение темы с развернутыми комментариями преподавателя. В результате знакомства с содержанием всех докладов и участия в обсуждении основных тем курсов студенты получают развернутое представление о содержании изучаемой дисциплины. Освоение практических навыков происходит в ходе деловых игр, тренингов и мастер-классов предусмотренных программой.

(9 пар)

Вопросы к зачету

Не предусмотрены.

Рекомендуемые примерные темы курсовых работ

1. Имидж делового человека. Дресс-коды: виды и содержание. Деловая одежда мужчин и женщин, цвет, фасон, сезон. Национальные особенности делового костюма.
2. Этика служебных отношений.
3. Застольный этикет.
4. Основные правила ведения деловых переговоров: встреча гостей, знаки внимания, обращения, визитные карточки, обмен сувенирами, правила размещения за столом переговоров.
5. Деловой прием и деловой обед. Типы приемов, рассадка. Время проведения. Особенности поведения приглашающей стороны. Особенности поведения принимающей стороны. Переговоры за обеденным столом.
6. Электронный этикет. Использование мобильного телефона. SMS-этикет. Этикет в электронной переписке.
7. Международный этикет. Особенности и традиции поведения в арабских странах.
8. Международный этикет. Особенности и традиции поведения в странах Дальнего Востока: Китае, Японии и Корее.
9. Международный этикет. Особенности и различия в традициях поведения стран Западной Европы и США.
10. Деловой этикет в международном общении. Протокол. Виды приемов и поведение на них.

Текущий контроль (зачет)

От студентов требуется посещение не менее 80% занятий. В случае пропуска более 20% занятий или же опозданий более чем на 15 минут два раза и более, студентам необходимо при сдаче текущего контроля ответить на дополнительные вопросы преподавателя по темам, которые обсуждались на пропущенных занятиях. Курсовые работы готовятся по материалам развернутых докладов. Тексты докладов представляются на занятиях в период с 7 по 13 занятие.

Нарушение сроков сдачи работ, выступления с докладом или низкий уровень вовлеченности в работу на занятиях являются основанием для снижения оценки.

Текущий контроль (курсовая работа)

Студент, не соблюдавший порядок подготовки курсовой работы (согласование темы, этапы работы над содержанием), не может претендовать на высокую положительную оценку.

Выбор темы курсовой работы студент спецсеминара согласовывает с преподавателем не позднее, чем на первом практическом занятии.

Ко второму практическому занятию студенту после консультаций с преподавателем следует представить ему на утверждение план курсового сочинения, список теоретических источников, порядок написания работы.

Основное содержание работы должны быть представлены преподавателю и другим студентами на практическом занятии в форме доклада продолжительностью не менее 30 минут.

По результатам консультаций с преподавателем и обсуждения на занятиях, не позднее, чем к 14-му практическому занятию, работа в целом доводится до требуемой кондиции.

Оформление курсовой работы должно соответствовать стандартным критериям оформления курсовых работ. Сдача работ, окончательная проверка и выставление оценок проводится на последних двух практических занятиях.

Критерии оценки (зачет)

Основой для выставления оценки «*зачтено*» являются:

- написание и своевременная сдача курсовой работы (40%)
- подготовка и успешная презентация доклада по теме (40%)
- участие в дискуссиях и вовлеченность в работу на занятиях (30%)

Максимальное количество баллов, которое может получить слушатель за изученный курс, составляет 100 баллов.

Оценка «*незачтено*» ставится, если не выполнены указанные условия.

Критерии оценки (курсовая работа)

Оценка «*отлично*» ставится, если тема полностью раскрыта, использовано оптимальное количество источников и литературы, автор продемонстрировал высокий уровень владения материалом. Работа правильно оформлена.

Оценка «*хорошо*» ставится, если тема в целом раскрыта, однако работа имеет недостатки в деталях. Есть недочеты в оформлении работы.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если число источников, статей и книг, к которым обратился автор, явно недостаточно для качественного раскрытия темы. Допущены нарушения графика представления работы, оформление работы сделано не по стандарту.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если тема не раскрыта, источниковедческая база слабая, установлен факт прямого плагиата.

Список основной литературы

1. Андреева И. В., Бетина О. Б., Жлудова О. А. Бизнес-этикет. М., 2006.
2. Архангельская М. Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. СПб., 2011.
3. Белоусова Т. Легкость делового бытия. Корпоративный имидж и бизнес-этикет. СПб., 2006.
4. Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет. М., 2014.
5. Боумэн Д. Не бери последний пончик, или Новые правила бизнес-этикета. СПб., 2010.
6. Верновская И., Лебедев И. Шифры дресс-кода. Российская формула бизнес-этикета. М., 2007.
7. Гленвилль Ф., Янг Х. Энциклопедия изысканного стиля. 400 лет этикета за столом. СПб., 2009.
8. Игнатьева Е. С. Международный бизнес-этикет. М., 2009.
9. Квитшау А., Таберниг Х. 100 важнейших правил бизнес-этикета. М., 2008.
10. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Деловой этикет: Учебное пособие для вузов. М., 2008.
11. Мэри Митчел, Джон Корр. Шаг за шагом. Деловой этикет. М., 2005.

12. Нельсон Карл А. Бизнес этикет. Международные стандарты общения. М., 2005.
13. Подопригора М. Г. Деловая этика. Учебное пособие. Таганрог, 2012.

Список дополнительной литературы

1. Венедиктова В. И. О деловой этике и этикете. М., 1994.
2. Данкел Ж. Деловой Этикет. Ростов н/Д, 1997.
3. Сканави А. А. Бизнес-этикет в арабских странах. М., 2010.

Перечень иных информационных источников

1. <http://www.knigge.ru/>
2. <http://delovoi-etiket.ru/>
3. <http://psihomed.com/>
4. <http://www.syntone.ru/library/books/content/2367.html>
5. <http://www.protocol21vek.ru/index.php/home/group1>
6. <http://www.universalinternetlibrary.ru/book/44967/ogl.shtml>
7. <http://ivanar.ru/>