

КОМУНАЛЬНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ХОРТИЦЬКА НАЦІОНАЛЬНА НАВЧАЛЬНО-РЕАБІЛІТАЦІЙНА
АКАДЕМІЯ» ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ
Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін

ЗАТВЕРДЖУЮ
Перший проректор
комунального вищого
навчального закладу «Хортицька
національна навчально-
реабілітаційна академія»
Запорізької обласної ради
О.Л. Позднякова
2017 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

(ЗП СВ 1.2.05) Діловий етикет та протокол

галузь знань 07 «Управління та адміністрування»

спеціальність 073 Менеджмент

Рівень освіти перший (бакалаврський)

2016–2017 навчальний рік

Робоча програма «Діловий етикет та протокол» для студентів факультету мистецтва та дизайну першого (бакалаврського) рівня спеціальності 073 Менеджмент

Розробники: Олененко Анна Геннадіївна, доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін, кандидат історичних наук

Робочу програму схвалено на засіданні соціально-гуманітарних дисциплін протокол факультету реабілітаційної педагогіки та соціальної роботи

Протокол від 25.04.2017 2017 року № 10

В.о. завідувача кафедри
соціально-гуманітарних дисциплін  Н. В. Руколянська

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

| Найменування показників | Галузь знань, спеціальність, освітній рівень | Характеристика навчальної дисципліни | |
|--|---|--------------------------------------|---------------------------------------|
| | | форма навчання | денна |
| Кількість кредитів – 3,5 | Галузь знань 07 «Управління та адміністрування» | Нормативна | |
| | спеціальність 073 Менеджмент | Семестр | 2-й |
| Модулів – 2 | Освітній рівень: перший (бакалаврський) | Аудиторні години: 52 год | |
| Змістових модулів – 2 | | Лекції: 28 год. | Практичні, семінарські: 24 год. |
| Загальна кількість годин –105 | | | Лабораторні: год |
| Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 4 самостійної роботи студента – 4 | | Самостійна робота 53 год. | |
| | | ІНДЗ: год | |
| | Вид контролю: залік | | |

2. ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Мета курсу – розглянути засадничі поняття і положення, що лежать в основі уявлень про культуру поведінки в цілому і цивілізаційних формах спілкування, зокрема, а також показати, яке значення має «мистецтво жити серед людей» у рішенні практичних завдань і реалізації професійних інтересів.

Завдання вивчення дисципліни - ознайомити студентів із структурою і специфікою спілкування як явищем культури і науково-практичною проблемою; морально-психологічними його особливостями; орієнтувати молодих людей на постійне осмислення того, що у царині спілкування важливу роль відіграють конкретні норми, які потрібно розумно встановлювати і сумлінно дотримуватися.

Предметом дисципліни є протокольні вимоги та етикетні правила ділового спілкування.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен

знати:

- історію виникнення і розвитку етикету;
- основи ділового етикету і протоколу;
- протокольні вимоги;
- етикет керівника;
- Національні особливості етикету.

вміти:

- ефективно використовувати невербальні засоби спілкування;
- формувати корпоративну культуру організації;
- організовувати і проводити індивідуальну бесіду, співбесіду;
- вести ділову телефонну розмову;
- організувати прийом ділового партнера;
- організувати, проводити та приймати участь у колективному обговоренні ділових проблем;
- поєднувати теоретичні та практичні аспекти отриманих знань з ділового спілкування;
- ліквідувати та попереджувати конфліктні ситуації в організації.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти повинні досягти таких результатів навчання (компетентностей):

- ознайомлення з основними протокольними вимогами щодо офіційного спілкування;
- набуття практичних навичок ведення ділових, неформальних розмов і ведення переговорів з вітчизняними та іноземними партнерами;
- набуття навичок спілкування за різними каналами зв'язку згідно з протокольними вимогами;
- отримання необхідних знань з питань організації різних видів прийомів і набуття практичних навичок поведінки на таких заходах;
- здатність організувати власний діловий гардероб відповідно до протокольних вимог, а також формувати ефективний діловий стиль;
- здатність налагоджувати та підтримувати контакти з представниками різних культурних осередків світу та напрацювання поведінкових моделей у різноманітних складних ситуаціях міжнародного бізнесу.

1. ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 1. Протокольні аспекти ведення переговорів з діловими партнерами

Тема 1. Базові етикетні правила ділового спілкування

Поняття етикету. Складові етикету як науки. Діловий етикет. Роль знання норм ділової поведінки для сучасного підприємця. Стадії засвоєння етикету. Основні принципи етикетного старшинства. Старшинство в світському етикеті країн Європи та Америки. Старшинство в діловій сфері. Спілкування нарівні залежно від ієрархії. Загальність етикетних норм для всіх ієрархічних рівнів. Загальність етикетних норм для чоловічої та жіночої статі. Етичні норми поведінки чоловіків і жінок у бізнесі. Прямування в процесії. Порядок виходу з приміщення. Поводження в ліфті. Прямування коридором. Розташування парної та непарної кількості осіб в офіційному оточенні. Порядок входження в двері, що обертаються. Розсаджування в автомобілі. Порядок входження в парадні двері. Прямування сходами. Вимоги етикету до черговості вітань. Правила вітання відвідувача, що входить у кабінет, де вже є

декілька осіб. Вітання в ресторані. Порядок вітань у світському житті. Порядок вітань у діловому світі. Історичне значення рукостискання. Ініціатива при рукостисканні. Різновиди рукостискань: формальне, подовжене, рукавичне, демонстративне. Ситуації, в яких рукостискання не використовуються. Використання рукостискань жінками. Допустимість рукостискань у різних національних культурах. Жест „поцілунок руки”. Представлення людини групі. Знайомство двох людей. Під час зустрічі (на вулиці, у масовому заході). Коли ви представляєтесь самі. Коли не прийнято представляти і представлятись. Звернення до представників ділової сфери. Звернення до людей публічних професій. Звернення за титулами (в нашій країні, в країнах світу). Звернення на „ти” та „ви”.

Тема 2. Мистецтво ведення бесіди

Телефон як один із найефективніших засобів ділового спілкування. Підготовка до телефонної розмови. Мета кожного етапу розмови. Початок розмови. Персоніфікованість – обов’язкова вимога до телефонного спілкування з клієнтами. Правила представлення в телефонній розмові. Формулювання мети телефонного дзвінка. Обговорення ситуації. Засоби компенсації відсутності візуальної інформації. Коректне переривання бесіди. Закінчення бесіди. Підведення підсумків. Коректні форми завершення телефонної розмови. Особисті розмови. Інформація для відсутнього абонента. Телефонують колезі. Граничні терміни для дзвінка-відповіді. Small talk, чи неформальна бесіда. Small talk в офісі. Розмова з секретарем: цілі та можливості. Підготовка неформальної бесіди. Small talk на переговорах. Теми неформальних бесід. Заборонені теми для small talk. Правила висловлення компліментів у діловому середовищі. Компліменти щодо зовнішності. Компліменти керівнику. Бесіда з діловим партнером. Початок бесіди: привітання, вдячність за призначену зустріч, представлення, мета візиту та ін. Закінчення бесіди.

Тема 3. Візити

Різновиди візитів. Діловий візит. Пропозиція щодо зустрічі. Лист- пропозиція, його зміст. Терміни відповіді на лист-пропозицію. Поведінка секретаря. Зустріч відвідувача. Журнал реєстрації відвідувачів. Правила подачі напоїв у приймальні. Супровід відвідувача в кабінет керівника. Поведінка секретаря під час участі в переговорах. Поведінка господаря. Зустріч відвідувача господарем. Правила розсаджування за столом керівника під час прийому відвідувачів. Прощання з відвідувачем. Поведінка відвідувача. Підготовка до ділового візиту. Правила „дванадцяти”. Мова жестів і невербальне спілкування. Символічні жести при спілкуванні з іноземцями. Підсумки візиту. Лист вдячності партнеру та його основні розділи. Зміст листа-вдячності роботодавцю. Візит ввічливості. Мета та тривалість візиту ввічливості. Призначення часу зустрічі. Правила зустрічі членів офіційної делегації в аеропорту, на вокзалі. Зустріч офіційного гостя в кабінеті керівника. Розміщення учасників візиту ввічливості в кабінеті. Правила подачі напоїв під час протокольного візиту. Закінчення візиту. Неофіційний (світський) візит. Обов’язки господаря. Підготовка до прийому. Правила розсаджування гостей. Теми для розмови. Тривалість неофіційного візиту. Обов’язки гостя.

Тема 4. Етикетна атрибутика

Історія виникнення візитної картки. Вимоги до оформлення стандартної візитної картки. Зовнішній вигляд візитки. Вимоги до написання назви установи. Вимоги до написання прізвища, ім’я та по батькові. Зазначення посади. Адреса фірми і телефони. Використання логотипу на візитці. Підготовка візитки іноземною мовою. Коли доцільно та недоречно вручати візитки. Правила обміну візитками згідно з рангами учасників переговорів. Як правильно вручити візитну картку. Особливості церемонії обміну візитними картками з деякими зарубіжними партнерами. Сценарні обов’язки одержувача візитки. Правила обміну візитками під час ділових візитів. Ініціатива знайомства за допомогою візитних карток. Доставка візиток через третіх осіб. Використання латинських скорочень на візитних картках. Їх значення та місце розташування. Деякі сфери бізнесу, в яких припустимо відхилитися від вимог до оформлення візитних карток. Доречність використання фотографії на власній візитці. Види ділових візитних карток. Візитна картка фірми та офіційна картка, вимоги до їх оформлення та використання. Представницькі візитки та правила їх використання. Урочисті візитні картки. Різновиди особистих карток. Вимоги до упаковки подарунків. Особливості національно- психологічного сприйняття кольору. Подарунки діловим партнерам. Обов’язкові протокольні подарунки. Особливості вручення протокольних подарунків у різних країнах світу. Облік подарунків в установі. Терміни вручення подарунків та поздоровлень після свята. Доречні ділові подарунки для місцевих та іноземних партнерів. Заборонені та небезпечні подарунки. Подарунки співробітникам. Вітальні листівки. Офіційні, неофіційні та особисті поздоровлення. Листи вдячності за подарунки. Етична сторона ділового подарунка.

Семантичне значення квітів у східному та європейсько-американському етикеті. Протокольні вимоги до вручення квітів в упаковці, без упаковки, в корзинах. Вибір квітів. Типові жіночі та чоловічі букети. Квіти в діловому житті. Вручення квітів жінкам, що прибули у складі делегації. Надсилання квітів як співчуття. Дарування квітів на прийомах. Квіти як прикраси ділових приміщень. Декорування залу переговорів та засідань. Сервірування обіднього столу. Квіти в офісних приміщеннях, виставкових залах.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ 2. Етикетні норми поведінки та основи протоколу ділового спілкування

Тема 5. Прийоми

Види прийомів залежно від складу учасників. Запрошення на прийоми. Терміни для надсилання запрошень та їх доставка. Використання латинських скорочень на запрошеннях. Форми запрошень та відповідей на них. Делегування іншої особи в разі неможливості прийняти запрошення. Пунктуальність. Зазначення часових меж проведення прийому на запрошеннях. Зустріч гостей. Порядок привітання з господарями та гостями. Правила поведінки в аванзалі. План розсаджування. Порядок прямування до банкетної зали з аванзали. Основні принципи розсаджування за банкетним столом. Схеми розсаджування на офіційних і неофіційних прийомах. Поведінка в банкетній залі. Оформлення інтер'єру банкетної зали. Кувертні картки. Поведінка за столом господарів і гостей. Закінчення застілля. Складні протокольні ситуації. Види прийомів за типом обслуговування. Деякі форми організації громадського харчування. Прийом типу „фуршет”, його основні переваги та особливості. Правила сервірування столу та правила поведінки на прийомі типу „фуршет”, „коктейль”. Правила сервірування столу та правила поведінки на прийомі типу „коктейль”. Різновиди прийому „коктейль”: „келих вина”, „келих шампанського”. Форми обслуговування, характерні для прийому типу „барбекю”. Тип прийому „банкет” та його різновиди. Правила сервірування столу на прийомах типу „банкет-фуршет” і „банкет-коктейль”. Банкет з повним обслуговуванням. Правила подачі різних страв під час банкету з повним обслуговуванням. Банкет з частковим обслуговуванням. Правила сервірування столу для банкету з частковим обслуговуванням. „Банкет-чай” – учасники та правила проведення.

Тема 6. Зовнішній вигляд ділової людини

Особистий імідж як складова частина корпоративної культури. Поняття стилю. Принцип відповідності, пропорційності та доцільності як складові стилю. Манера поведінки та зовнішність. Стильові комплекти одягу. Скоординованість деталей фасону одягу. Одяг для співбесіди з приводу працевлаштування, для участі у виставках, переговорах, прийомах, телевізійних передачах. Інтер'єр представницьких приміщень та офісів. Вимоги до одягу представників різних груп професій. Діловий одяг представницьких професій. Діловий костюм – мундир бізнесмена. Консервативність ділового одягу. Співвідношення ціни та якості. Практичність та універсальність одягу. Елегантність – обов'язкова риса чоловічого та жіночого одягу. Яскраві деталі зовнішності. Вимоги до ділового одягу жінок. Вибір фасону. Корекція фігури. Вибір кольору ділового одягу залежно від пори року, іміджевої мети, індивідуальних особливостей, соціалізованого сприйняття. Небезпечні, заборонені та прийнятні кольори бізнес-одягу. Кольорова діагностика та тест Люшера. Блузи: колір, фасон, етикетні вимоги. Панчохи та взуття. Прикраси та аксесуари. Вимоги до ділового одягу чоловіків: комфорт, практичність, універсальність. Кольорова формула чоловічого вбрання. Фасон костюму. Костюм «Принц Уельський». Англійський костюм. Європейський крій. Модифікований європейський крій. Американський «міщечний» крій. Стильні та авангардні костюми. Сорочки. Відповідність форми комірця формі обличчя. Краватки: форма, розцвітка, тканина. Хустинки для нагрудних кишень. Шарпетки та взуття. Форми одягу для прийомів. White Tie, Cravate Blanche, Ultra-formal. Black Tie, Tuxedo, Cravate Noire. Formal. Black Tie Invited, Black Tie Optional. Creative Black Tie. Semi-formal, Cocktail. A5. Business Best (Bb), Casual Business (Cb), Business Traditional (Btr), Undress, Casual Travel (Ct).

Тема 7. Крос-культурна поведінка в бізнесі

Моделі крос-культурної поведінки при веденні бізнесу. Два основні правила міжнародного етикету в бізнесі. Орієнтація на угоду та орієнтація на взаємовідносини. Способи встановлення контактів з представниками культур, орієнтованих на взаємини. Непрямий підхід – «гуансі». Близьке знайомство ділових партнерів. Встановлення особистих взаємин. Проблема чиновництва. Значення

безпосереднього контакту. Роль контракту в різних країнах. Культури високого та низького контексту комунікації. Невербальна відмова. Формальні та неформальні бізнес-культури. Статус, ієрархія, влада і повага. Невербальні способи виявлення поваги. Бар'єри, зумовлені статусом. Гендерний бар'єр. Бар'єр віку. Культури з жорсткими та гнучкими часовими межами. Поліхронні та поліактивні культури. Монохронні та моноактивні культури. Поліхронний та монохронний культурний шок. Порядок денний: жорсткий та гнучкий. Графіки та кінцеві строки виконання робіт. Невербальна поведінка в бізнесі. Три типи міжособистісного спілкування: вербальна, паравербальна та невербальна комунікація. Експресивні та стримані культури. Паравербальна поведінка: голосність висловлювань, мовчання, перебивання. Чотири ключові елементи невербальної поведінки під час переговорів: проксемика, хаптика, окулістика, кінестетика. Особистий простір. Ступінь фізичного контакту. Інтенсивність зорового контакту. Просторове положення. Кінестетика: вираз обличчя, жести рук, рухи плечей. Двозначні жести. Культурна відносність у бізнес-поведінці. Бізнес-протокол та етикет у глобальному масштабі. Моделі міжнародного бізнес-протоколу. Протокол зустрічей: одяг, пунктуальність, невербальні та вербальні привітання, форми спілкування, обмін візитними картками, подарунки, їжа та напої. Культура та корупція. Маркетинг у різних культурах.

2. СТРУКТУРА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

| Назви тем змістових модулів | Кількість годин | | | | | |
|---|-----------------|--------------|-----------|-----|------|-----------|
| | денна форма | | | | | |
| | усього | у тому числі | | | | |
| л | | п | лаб | інд | с.р. | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Змістовий модуль I. Протокольні аспекти ведення переговорів з діловими партнерами | | | | | | |
| 1. Базові етикетні правила ділового спілкування | 14 | 4 | 3 | - | - | 7 |
| 2. Мистецтво ведення бесіди | 14 | 4 | 3 | - | - | 7 |
| 3. Візити | 15 | 4 | 4 | - | - | 7 |
| 4. Етикетна атрибутика | 15 | 4 | 4 | - | - | 7 |
| Разом за змістовим модулем 1 | 58 | 16 | 14 | - | - | 28 |
| Змістовий модуль II. Етикетні норми поведінки та основи протоколу ділового спілкування | | | | | | |
| 5. Прийоми | 15 | 4 | 3 | - | - | 8 |
| 6. Зовнішній вигляд ділової людини | 15 | 4 | 3 | - | - | 8 |
| 7. Крос-культурна поведінка в бізнесі | 17 | 4 | 4 | - | - | 9 |
| Разом за змістовим модулем 2 | 47 | 12 | 10 | - | - | 25 |
| Усього | 105 | 28 | 24 | - | - | 53 |

3. ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

| № з/п | № теми | Назва теми | Кількість годин |
|-------|--------|--|-----------------|
| 1 | 2 | 3 | |
| 1 | 1 | Базові етикетні правила ділового спілкування | 7 |
| 2 | 2 | Мистецтво ведення бесіди | 7 |
| 3 | 3 | Візити | 7 |
| 4 | 4 | Етикетна атрибутика | 7 |
| 5 | 5 | Прийоми | 8 |
| 6 | 6 | Зовнішній вигляд ділової людини | 8 |
| 7 | 7 | Крос-культурна поведінка в бізнесі | 9 |
| | | Усього | 53 |

4. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ

| № з/п | № теми | Назва теми | Кількість годин |
|-------|--------|--|-----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | 1 | Базові етикетні правила ділового спілкування | 3 |
| 2 | 2 | Мистецтво ведення бесіди | 3 |
| 3 | 3 | Візити | 4 |
| 4 | 4 | Етикетна атрибутика | 4 |
| 5 | 5 | Прийоми | 4 |
| 6 | 6 | Зовнішній вигляд ділової людини | 4 |
| 7 | 7 | Крос-культурна поведінка в бізнесі | 4 |
| | | Усього | 53 |

ІНДИВІДУАЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Для виконання індивідуального завдання студент повинен написати реферат на дві теми.

Теми:

1. Сутність і зміст ділового протоколу.
2. Історія розвитку протоколу та етикету.
3. Протокольні питання прийому делегації ділових партнерів.
4. Протокольні аспекти діяльності менеджера.
5. Види і форми протокольних контактів.
6. Візитні картки і їх роль в діловому спілкуванні.
7. Протокольні вимоги до ділових листів і іншим видам кореспонденції.
8. Протокольна практика офіційних і неофіційних прийомів.
9. Структура і тактика ділових телефонних переговорів.
10. Основні стадії переговорного процесу.
11. Протокольні документи.
12. Техніка і тактика ведення переговорів.
13. Практичні рекомендації Корена і Гудмена з проведення переговорів.
14. Правила поведінки за столом.
15. Правила поведінки в громадських місцях.
16. Етикет службових взаємин.
17. Культура поведінки ділової людини.
18. Складові іміджу ділової людини.
19. Фактори, що впливають на створення іміджу.
20. Самопрезентація як найважливіший елемент культури менеджера.
21. Механізми і помилки формування першого враження.
22. Правильно підібраний імідж як одна з складових успіху в діловому спілкуванні.
23. Етичні принципи і норми в діловому спілкуванні.
24. Ділове спілкування в конфліктних ситуаціях.
25. Мистецтво критики.
26. Мистецтво переконання.
27. Невербальне спілкування.
28. Публічна мова.
29. Культура мовлення.
30. Ораторське мистецтво.
31. Активне слухання.
32. Способи розвитку та вдосконалення навичок правильного слухання.
33. Країнознавчі аспекти ділового протоколу та етикету.
34. Техніка спілкування з представниками інших культур.
35. «Різноманітність в подібному» - одна з таємниць мистецтва ведення міжнародних переговорів.

8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ

Фронтальна контролююча бесіда, індивідуальне усне опитування, модульна контрольна робота, залік.

9. СХЕМА НАРАХУВАННЯ БАЛІВ

| Кількість балів | ЗМ 1 | | | | ЗМ 2 | | |
|----------------------------------|------|----|----|----|------|----|----|
| | T1 | T2 | T3 | T4 | T5 | T6 | T7 |
| Лекції (10б) | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| Практичні заняття (40б) | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 8 | 7 |
| Самостійна робота (10 б) | | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| Поточний модульний контроль (40) | 20 | | | | 20 | | |

Шкала оцінювання: національна та ECTS

| За шкалою ECTS | За шкалою академії | За національною шкалою | |
|----------------|--|------------------------|---------------|
| | | Екзамен | Залік |
| A | 90 – 100 (відмінно) | 5 (відмінно) | Зараховано |
| B | 82 – 89 (дуже добре) | 4 (добре) | |
| C | 75 – 81 (добре) | | |
| D | 70 – 74 (задовільно) | 3 (задовільно) | |
| E | 60 – 69 (достатньо) | | |
| FX | 35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання) | 2 (незадовільно) | Не зараховано |
| F | 1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом) | | |

10. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Нормативна

1. Закон України „Про біженців” від 21.06.2001 № 2557-III. <http://www.rada.gov.ua>
2. Закон України „Про громадянство України” від 18.01.2001 № 2235-III. <http://www.rada.gov.ua>
3. Закон України „Про імміграцію” від 07.06.2001 № 2491-III. <http://www.rada.gov.ua>
4. Закон України „Про правовий статус іноземців та осіб без громадянства” від 04.02.1994 № 3929-XII. <http://www.rada.gov.ua>
5. Постанова Кабінету Міністрів України „Про Правила в'їзду іноземців та осіб без громадянства в Україну, їх виїзду з України і транзитного проїзду через її територію” від 29.12.1995 № 1074. <http://www.rada.gov.ua>

Основна:

6. Галушко В.П. Діловий протокол та ведення переговорів. – Вінниця: Нова книга, 2002. – 226 с.
7. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посіб. для студ. іст. спец. вищих навч. закл. – 2-е вид., доп. – Суми: Університетська книга, 2003. – 219 с.
8. Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / В.К. Федорченко (заг.ред.). – 2-е вид. – К.: Лібра, 2003. – 415 с.
9. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось-89, 2002. – 512 с.
10. Деловой этикет / Илья Афанасьев (авт.-сост.). – К.: Альтерпрес, 2000. – 352 с.
11. Пост Эмили. Этикет=Etiquette: Классическое руководство / М.М. Гурвиц (пер.с англ.). – 3-е изд. – М.: Рипол классик, 2003. – 816 с.

Додаткова:

12. Байбуурин А.К., Топорков А.Л. У истоков этикета: Этнограф. очерки. – Л.: Наука, 1990. – 166 с.
13. Белик Э.В. Современная энциклопедия общения: 1000 правил этикета. – Донецк: ООО ПКФ "БАО", 2004. – 443 с.
14. Берлин, Питер. Эти странные шведы (Сер. «Внимание: иностранцы!») / Пер. с англ. Р. Золотарева. – М.: Эгмонт Россия, 2001. – 96 с.
15. Билтон, Пол. Эти странные швейцарцы (Сер. «Внимание: иностранцы!») / Пер. с англ. Р. Воскерчяна. – М.: Эгмонт Россия, 2000. – 72 с.
16. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування: Навч. посібник – К.: АртЕк, 2000. – 190 с.
17. Браун, Лиллиан. Имидж – путь к успеху: Практик. пособие для мужчин и женщин / Пер. с англ. Л. Царук – СПб.: Питер, 2001. – 188 с.
18. В мире этикета. – Х.: Клуб семейного досуга, 2004. – 320 с.
19. Вольф И. Современный этикет: Джинсы или смокинг?: При деловом сотрудничестве с Международной комиссией по правилам хорошего тона / Пер. Т. Вебер. – М.: Кристина и К, 1996. – 256 с.
20. Вуд, Джон, Серре, Жак. Дипломатический церемониал и протокол / Пер. с англ. Ю.П. Клюкин. – 2-е

- изд. – М.: Международные отношения, 2003. – 416 с.
21. Вудкок Майк, Френсис Дэйв. Раскрепощенный менеджер: для руководителя-практика / Академия народного хозяйства при Правительстве РФ / Пер. с англ. А.В. Верников, А.Ф. Ковалев. – М.: Дело Лтд, 1994. – 319 с.
 22. Гестеланд Ричард Р. Кросс-культурное поведение в бизнесе. Маркетинговые исследования, ведение переговоров, поиски источника поставок и рынков сбыта, менеджмент в различных культурах / Пер. с англ. – Днепропетровск: Баланс-Клуб, 2003. – 288 с.
 23. Данильчук Л.А. Основы имиджа и этикета: Учеб. пособие для студ. вузов. – К.: Кондор, 2004. – 234 с.
 24. Деловой протокол и этикет / И.Ф. Ермаченков (отв.ред.), Н.В. Демидов (сост.). – 4.изд. – М.: Информационный центр "Коринф" при в/о "Росвнешторг", 1995. – 164 с.
 25. Дирби, Хелен, Харрис, Стивен, Гользен, Томас. Эти странные датчане (Сер. «Внимание: иностранцы!») / Пер. с англ. В. Желвиса. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2002. – 80 с.
 26. Економіка зарубіжних країн. Навчальний посібник / За ред. Ю.Г. Козака, В.В. Ковалевського, К.І. Ржепішевського. – К.: ЦУЛ, 2003. – 352 с.
 27. Жельвис, Владимир. Эти странные русские. (Сер. «Внимание: иностранцы!»). – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2002. – 96 с.
 28. Зайдениц, Штефан, Баркоу, Бен. Эти странные немцы (Сер. «Внимание: иностранцы!») / Пер. с англ. И. Мительман. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2001. – 72 с.
 29. Зеев, Авив Бен. Эти странные израильтяне (Сер. «Внимание: иностранцы!») / Пер. с англ. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2002. – 80 с.
 30. Золотая книга этикета. (Автор-сост. В.Ф. Андреев). – М.: Вече, 2005. – 400 с.
 31. Зусин В.Я. Этика и этикет делового общения: Учеб. пособие для студ. вузов и техникумов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Мариуполь: Рената, 2002. – 236 с.
 32. Кадзи, Сахоко, Хама, Торико, Райс, Джонатан. Эти странные японцы (Сер. «Внимание: иностранцы!») / Пер. с англ. Г. Дуткиной, Д. Дуткиной. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2000. – 72 с.
 33. Как вести себя в любой компании. Сост. В.В. Рафеенко. Донецк: ПКФ «БАО», 1997. – 384 с.
 34. Кармин А. С. Основы культурологии: морфология культуры: Учебник для студ. вузов. – СПб.: Лань, 1997. – 512 с.
 35. Карнеги, Дейл. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Пер. с англ. – Рыбинск: АООТ "Рыбинский дом печати", 1996. – 800 с.
 36. Кови, Стивен Р. Семь навыков высокоэффективных людей; Возврат к этике характера. – М.: Вече, 1997. – 480 с.
 37. Колоколов Б.Л. Профессия – дипломат: Мемуары. – М.: Международные отношения, 1999. – 176 с.
 38. Кузин Ф. А. Делайте бизнес красиво: Этические и социально-психологические основы бизнеса: Практик. пособие / Российская академия предпринимательства – М.: Инфра*М, 1995. – 288 с.
 39. Кузин Ф. А. Имидж бизнесмена: Практик. пособие. – М.: Ось-89, 1996. – 304 с.
 40. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практик. пособие – 3-е изд. – М.: Ось-89, 1999. – 239 с.
 41. Кузьмін О.Є., Мельник О.Г. Основи менеджменту: Підручник. – К.: Академвидав, 2003. – 416 с.
 42. Ларионова А.Ю. Деловое общение: этикет и речь: Учеб. пособие / Уральский гос. технический ун-т / А.П. Чудинов (науч.ред.). – Екатеринбург: УГТУ, 2000. – 71 с.
 43. Липняцкая, Ева. Эти странные поляки. (Сер. «Внимание: иностранцы!») Пер. с англ. А. Филонова. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2001. – 72 с.
 44. Лихачева Л.С. Этикет в социальном взаимодействии: полипарадигмальный подход. – Екатеринбург: Уральское изд-во, 2000. – 155 с.
 45. Лоней, Дрю. Эти странные испанцы. (Сер. «Внимание: иностранцы!»). Пер. с англ. А. Базина. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 1999. – 72 с.
 46. Льюис, Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию / Академия народного хозяйства при Правительстве РФ / П.Н. Шихирев (ред.), Т.А. Нестик / Пер. с англ. – М.: Дело, 1999. – 440 с.
 47. Майол, Энтони, Милстед, Дэвид. Эти странные англичане. (Сер. «Внимание: иностранцы!»). Пер. с англ. И. Тогоевой. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2001. – 72 с.
 48. Маккей, Харви. Уцелеть среди акул: Деловой бестселлер / Пер. с англ. – Минск: Парадокс, 1997. – 432 с.
 49. Международный менеджмент / Под ред. Пивоварова С.Э., Тарасевича Л.С., Майзеля А.И. – СПб: Питер, 2002. – 576 с.
 50. Мейсон, Энтони. Эти странные бельгийцы. (Сер. «Внимание: иностранцы!»). Пер. с англ. Ю. Евтушенкова. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2004. – 64 с.

51. Молочков Ф.Ф. Дипломатический протокол и дипломатическая практика. – 2-е изд. доп. – М.: Международные отношения, 1979. – 253 с.
52. Монахов Г.А. Мелочи создают совершенство. Деловой и светский этикет. Благоприятный персональный имидж / Херлуф Бидstrup (художн.). – К.: Альтерпрес, 2001. – 474 с.
53. Мясоедов С.П. Основы кросс-культурного менеджмента. Как вести бизнес с представителями других стран и культур: Учеб. пособие для студ. управлен. и экон. спец. вузов / Институт бизнеса и делового администрирования ИБДА; Академия народного хозяйства при Правительстве РФ. – М.: Дело, 2003. – 254 с.
54. Настольная книга дипломата / Р. Дж. Фельтхэм; Пер. с англ. В.Е. Улаховича. – 2-е изд. – Мн.: Новое знание, 2001. – 304 с.
55. Некоторые вопросы государственного протокола и делового этикета: Пособие для гос. служащих и представителей деловых кругов / Администрация Президента Республики Тыва / А.С. Шаала (ред.), Г.Д. Сундуй (сост.), Б.О. Кужугет (сост.). – Кызыл: Тувинское книжное издательство, 2001. – 63 с.
56. Овсянников Ю.М. Картины русского быта. Стили. Нравы. Этикет. – М.: АСТ-Пресс, 2000. – 351 с.
57. Палеха Ю.И., Кудін В.О. Культура управління та підприємництва: Навч.- метод. посібник. – К.: МАУП, 1998. – 93 с.
58. Панкеев И.А. Энциклопедия этикета: 1000 советов на каждый день. – М.: ОЛМА-ПРЕСС, 2003. – 382 с.
59. Паркинсон, Норткот С., Рустомджи М. К. Бизнес - это люди / К. Савельев (пер.), Д. Воронин (пер.). – М.: МИРТ, 1995. – 224 с.
60. Пиз, Алан. Язык телодвижений. – М.: изд-во Эксмо, 2002. – 224 с.
61. Пост, Эмили. Большая книга этикета=Etiquette/ Пост, Э. / М.М. Гурвиц (пер.с англ.). – 4-е изд., сокр. – М.: Рипол Классик, 2004. – 671 с.
62. Правила светской жизни и этикета. Хороший тон. Сборник советов и наставлений. – Репр. изд. 1889. – М.: Рипол, 1991. – 416 с.
63. Пысин К.К. В мире делового этикета. – О.: Астропринт, 2004. – 256 с.
64. Равич М. М. Этикет. (Мир культуры, истории и философии). – С.Пб.: Лань, 1999. – 288 с.
65. Росс, Дэвид. Эти странные шотландцы. (Сер. «Внимание: иностранцы!»). Пер. с англ. А. Базина. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2004. – 96 с.
66. Рубинский Ю.И. Французы у себя дома. – М.: Мол. гвардия, – 1989. – 287 с.
67. Руденко Г.М. Україна дипломатична. – К.: Генеральна дирекція по обслуговуванню іноземних представництв, 1999. – 302 с.
68. Сабат, Энн Мэри. Бизнес-этикет / Б.Н. Осетров (пер.с англ.). – М.: Издательско-торговый дом ГРАНД, 2004. – 237 с.
69. Седова Л.Н. Тексты лекций "Национальные особенности ведения деловых переговоров" курса "Этика делового общения": для студ. всех спец., всех форм обучения / Харьковский гос. экономический ун-т. – Х.: ХГЭУ, 2002. – 104 с.
70. Сейл, Ричард. Эти странные исландцы. (Сер. «Внимание: иностранцы!»). Пер. с англ. Н. Будур. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2004. – 96 с.
71. Семейная энциклопедия этикета / В. Лившиц (сост.). – Донецк: ООО ПКФ "БАО", 2004. – 381 с.
72. Сірка Анна. Як провадити бізнес з американцями і канадцями: Що необхідно знати, щоб мати успіх у світі зарубіжного бізнесу. – К.: Кобза, 1994. – 360 с.
73. Солли, Мартин. Эти странные итальянцы. (Сер. «Внимание: иностранцы!»). Пер. с англ. И. Заславской. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 1999. – 72 с.
74. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось-89, 2003. – 208 с.
75. Сопер, Поль Р. Основы искусства речи / Пер. с англ. Чижовой С.Д. – Ростов н/Д: Феникс, 2002. – 448 с.
76. Сухарев В.А., Сухарев М.В. Психология народов и наций. – Д.: Сталкер, 1997. – 400 с.
77. Фиада, Александра. Эти странные греки. (Сер. «Внимание: иностранцы!»). Пер. с англ. Т. Севастьяновой. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2000. – 72 с.
78. Фишер, Роджер, Эртель, Дэнни. Подготовка к переговорам: Пер. с англ. – М.: Информ.-изд. дом "Филинь", 1996. – 232 с.
79. Фол, Стефани. Эти странные американцы. (Сер. «Внимание: иностранцы!»). Пер. с англ. А. Глебовской. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2001. – 72 с.
80. Хант, Кен. Эти странные австралийцы. (Сер. «Внимание: иностранцы!»). Пер. с англ. А. Базина. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2000. – 72 с.

81. Холопова Т. И., Лебедева М. М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: Анкил, 1995. – 368 с.
82. Цветов В.Я. Пятнадцатый камень сада Рюандзи. – М.: Политиздат, 1991. – 414 с.
83. Честара, Джон. Деловой этикет. Паблик рилейшинз для всех и для каждого / Л. Бескова (пер.с англ.). – М.: Фаир-Пресс, 1999. – 332 с.
84. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посібник. – 4-е вид., стер. – К.: Вікар, 2004. – 223 с.
85. Что можно и чего нельзя: Советы бизнесменам, разъезжающим по миру / Роджер Акстелл (ред.). – СПб.: АОЗТ «Издательский дом «Медуза»», 1996. – 142 с.
86. Шеломенцев В.Н. Этикет и культура общения: Учеб. пособие – 1-е изд. – К.: Овериг, 1995. – 352 с.
87. Эмоции, этикет, эрос: 450 правил хорошего тона для молодых и пожилых / Н.И. Гольдфарб (сост.и ред.), В.Н. Казак (сост.и ред.). – Х.: Обл.ред. Книги памяти Украины, 1996. – 94 с.
88. Энциклопедия этикета / Л.Н. Рукавчук (сост.). – СПб.: МиМ, 1997. – 352 с.
89. Эти невероятные японцы / Колл. авт. Принципы японского управления / В. Вахрушев. – М.: ФЗОБ, 1992. – 208 с.
90. Этикет / О.Н. Улищенко (авт.-сост.). – Х.: Фолио, 1999. – 400 с.
91. Этикет у народов Передней Азии: Сб. ст. / АН СССР. Ин-т этнографии им. Миклухо-Маклая; Отв. ред. А.К. Байбурин, А.М. Решетов. – М.: Наука, 1988. – 204 с.
92. Этикет у народов Юго-Восточной Азии: Сб. ст. / РАН; Музей антропологии и этнографии им. Петра Великого (Кунсткамера) / Е.В. Иванова (отв.ред.), А.М. Решетов (отв.ред.). – СПб.: Центр "Петербургское Востоковедение", 1999. – 192 с.
93. Этикет у народов Южной Азии: Сб. ст. / РАН; Музей антропологии и этнографии им. Петра Великого (Кунсткамера) / Н.Г. Краснодембская (отв.ред.). – СПб.: Центр "Петербургское Востоковедение", 1999. – 304 с.
94. Этикет. Умение жить и вести себя дома, в семье и в обществе / А. Ланецкий (ред.), Николаева (сост.), Петров (сост.). – М.: Цитадель, 1999. – 224 с.
95. Этнографические стереотипы мужского и женского поведения / АН СССР. Ин-т этнографии им. Н.Н. Миклухо-Маклая; Отв. ред. А.К. Байбурин, И.С. Кон. – СПб.: Наука. СПбО, 1991. – 319 с.
96. Этнографические стереотипы поведения / Под ред. А.К. Байбурина. – Л.: Наука. ЛО, 1985. – 325 с.
97. Япп, Ник, Сиретт, Мишель. Эти странные французы (Сер. «Внимание: иностранцы!») / Пер. с англ. И. Тогоевой. – М.: Эгмонт Россия Лтд., 2001. – 72 с.
98. Ярыгина И.З. Как организовать работу с иностранными банками и фирмами: Протокол. Переговоры. Контакты / Банк внешнеэкономической деятельности. – 2-е изд., перераб. – М.: Консалтбанкир, 1995. – 112 с.

Періодичні видання:

99. Секретарское дело.
100. Секретарь-референт.

Англомовні джерела:

101. Business Etiquette for the 21st century: what to do-and what not to do / Lynne Brennah
102. Business Etiquette: yours complete guide to correct behaviour in business / David Robinson
103. Do's and Taboos Around the World for Women in Business / Roger E. Axtell, Tami Briggs, Margaret Corcoran, and Mary Beth Lamb (Wiley, New York, 1997).
104. Intercultural Business Communication / Robert Gibson

Інтернет-видання:

105. <http://bbll.com/ch22.html>
106. <http://chineseculture.about.com/cs/chinesebanquet>
107. <http://homefamily.rin.ru>
108. <http://www.asiasource.org>
109. <http://www.bizmove.com/skills/m8g.htm>
110. <http://www.bspage.com/address.html>
111. <http://www.chinadata.ru>
112. <http://www.csupomona.edu/~tassi/gestures.htm#gestures>
113. <http://www.cyborlink.com>
114. <http://www.emilypost.com>
115. <http://www.etiket.ru>

116. <http://www.mannersthat sell.com>

117. <http://www.ravenwerks.com>