ГБОУ «Гимназия 1505»

Реферат на тему

**«Этикет международных переговоров»**

Ученицы 9 «Б» класса Айновой Анны

Научный руководитель: Бурикова Ирина Валерьевна

Москва, 2016

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

Введение – стр 3

Глава 1 – стр 5

Глава 2 – стр

Заключение – стр

Список используемой литературы – стр

**ВВЕДЕНИЕ**

**Цель данного реферата** - анализируя все литературные источники, определить характерные черты и особенности этикета международных переговоров в разных странах в прошлом и в наше время.

Имея цель работы, необходимо выполнить следующие **задачи**:

* Раскрыть содержание терминов «деловые международные переговоры», «этикет международных переговоров»;

**Объектом** исследования являются страны и народы.

**Предмет** исследования – описание особенностей культуры и делового общения в разных странах.

Мы можем увидеть, как в 50х годах XX века число проводимых переговоров между государствами резко возросло из-за надобности предотвращения внезапных военных действий. Поэтому все большее количество людей были вовлечены в систему межгосударственных дел в качестве экспертов и участников. Постепенно тематика обсуждений становилась все обширнее и затрагивала все больше популярные темы. Это привело к причине создания системы международных переговоров, какая она есть сейчас. Переговоры, в свою очередь, стали неотъемлемой частью в урегулировании конфликтных ситуаций, появлении союзов торговли, создании сотрудничества между государствами и так далее. Таким образом, переговоры составляют неотъемлемую часть в глобальных вопросах по международным отношениям и развитию цивилизации. Важность этикета международных переговоров в современном мире и определила **актуальность** выбора темы реферата.

**Метод работы** – наблюдение за культурой и этикета разных государств Европы, Востока и Соединенных Штатов Америки.

Для изучения делового этикета при проведении международных переговоров необходимо было обратиться к такому виду **источников**, как учебные пособия и справочные издания. Так, в этой работе были широко использованы материалы справочника «Деловой протокол и этикет. Практика применения» авторов Бельдовой М.В., Роговой А.В., Шардакова Б.А.; «Деловое общение. Деловой этикет» автора Кузнецова И.Н.; «Международный бизнес-этикет» автора Игнатьева Е.С. и «История дипломатии» под редакцией В.П. Потемкина.

**Глава 1. История Дипломатии**

Прежде чем начать говорить о принятых в каждой стране своих особенностях ведения переговоров и дипломатии, стоит рассказать историю их возникновения.

Переговоры с древних времен были необходимы людям с целью торговли рабочей силы, договоров о мире и ненападении, взаимных торговых отношений и так далее.

ДРЕВНИЙ МИР

ДРЕВНИЙ ВОСТОК, ДРЕВНЯЯ ГРЕЦИЯ И РИМСКАЯ РЕСПУБЛИКА

В Египте, Древней Индии, Персии, Древней Греции и Римской Республике внешняя политика была основана на завоевании территорий, которые имели выходы к морям и торговым путям; на грабеже рабочей силы и богатств. Однако уже в античное время стили ведения переговоров стали отличаться друг от друга. Например, в странах Древнего Востока дипломатами выступали сами цари, а не Народное Собрание или Сенат. Вместе с главами державы отправлялись писцы и чиновники. Правда, даже с организованной дипломатией решалась малая доля вопросов.

Античная Греция и Рим боролись за расширение своих земель и приобретение рынков и рабов. Их дипломатия выражалась в постоянных переговорах и совещаниях, подписании мирных пактов. В пример можно взять деятельность дипломатии во времена Пелопоннесской войны, когда в течение почти трех десятилетий Афинский и Спартанский союзы боролись между собой за господство на международной арене. Рим показывал свои навыки дипломатии с Карфагеном во времена Трех Пунических войн, которые заключались и в межгосударственных переговорах, и в военных нападениях, где в итоге спустя столетие она одержала безусловную победу.

Какими бы схожими целями внешней политики у Древней Греции и Римской Республики не были, между их дипломатиями есть значительные отличия. В государствах Древней Греции на открытых городских собраниях выбирались послы республик, которые должны были отчитываться перед гражданами за содеянные поступки на международной арене. В свою очередь, на Народном собрании каждый гражданин мог потребовать привлечь посла к ответственности, если горожанин был не согласен с проведенной политикой посла. В Римской Республике дела обстояли иначе: внешняя политика была под руководством органа римской знати Сената. А в Римской Империи внешняя политика была в руках у Императора, который советовался с личной канцелярией.

В конце концов, внешняя политика Римской Республики (а позже и Римской Империи) следовала целям создать мировую державу, которая состояла бы из всех существующих на тот момент стран, и укрепить оборону границ от внезапного вторжения врагов.

СРЕДНИЕ ВЕКА

ВИЗАНТИЯ

В средние века в Византии при дворе всегда было множество послов высшего статуса со всех стран. Штаб, ответственный за внешнюю политику, имел огромный штат работников-переводчиков, порядок действий при приезде новых послов. Главная задача – пустить пыль в глаза иностранным послам, показывая всю мощь Византии и не давая знать того, что не следовало. Таким образом Византия могла показать, что к их городу очень долго и неудобно подбираться, в случае если соседнее государство решит напасть, а делали это византийцы так: послов встречали на границе и увозили в город самым протяженным путем по болотистым местностям и холмам, говоря, что это единственный возможный маршрут. Но во время этой поездки послам обязательно давали еды и отдельные помещения для отдыха. По приезду в столицу Византии их отводили в дворцы, правда содержали иностранных гостей как в заключении: им запрещали контактировать с горожанами, они выходили из дворца под наблюдением стражи. Иностранным послам так же запрещали брать с собой большую охрану, потому что в истории есть случаи, когда такие послы со свитой захватывали византийские крепости. Каждый посол из любого государства должен был иметь на руках верительную грамоту, где описывается опыт и слова от глав государств, где эти послы были. Первым делом предоставлялась такая грамота и подарки (например, драгоценные камни, оружие), а потом дело переходило к самим проблемам. Обычно происходило всего два официальных собрания, где на первом вручали подарки и приступали к работе, а во второй уже выносился вердикт, однако между этими двумя заседаниями были разговоры во время торжественных обедов, при дворе, где и проходило обсуждение дел. Каждое заседание, обеды, ужины и так далее всегда проходили роскошно для гостей государства. Нередко для заграничных послов устраивали парад военных сил, которые могли сменять 2-3 костюма, и все ради того, чтобы произвести на представителей других стран впечатление.

АРАБСКИЕ ГОСУДАРСТВА

В арабских государствах внешняя политика занимала одно из главнейших мест. В одних источниках говорится, что в качестве послов отправляли двоих людей – ученого и человека из знати. Так же им даются два письма, одно из которых должно быть отправлено главе государства, а в другом находятся инструкции самим послам. Они должны передать подарки и приветствия от лица государства. Подарки раздавались по-особенному – обязательно надо было вручить подарок главе державы, а другую часть подарков можно вручить, если дело прошло успешно. В качестве подарка могли дарить дорогие ткани и посуда.

В источниках 11 века говорится, что за проведение внешней политики отвечали отдельно выбранные главы. По прибытии иностранных послов на границу арабского государства главе отправлялись гонцы с информацией, откуда и сколько людей прибыло. По религиозным соображениям послам враждебных государств нельзя хамить. Послов отправляли к главе, и во время дороги они должны были быть обеспечены едой и специально отведенными для них помещениями.

КИЕВСКАЯ РУСЬ

В Киевской Руси князья преследовали цели распространения своих территорий, а вследствие чего и торговых путей. Как и все выше рассмотренные державы, Киевская Русь торговала, покупала и обменивалась рабами. Так же всем известно, что Русь обменивалась князьями и воинами с Византией. Так как Киевская Русь имела много врагов, в этой державе были выработаны определенные правила по отношению к иностранным послам. Делалось это для того, чтобы и защитить, и обезопасить посла. Поэтому заграничные послы, купцы или даже обычные гости должны были предъявить печати, золотые для послов и купцов, серебряные для гостей. Зарубежные послы и купцы должны были получать продукты и бесплатное пользование банями. Договоры между сторонами заключались клятвами. Когда послы собирались возвращаться на свою родину, они могли требовать с князей необходимое пропитание и принадлежности для кораблей, например, якоря, канаты и паруса.

ИТАЛИЯ И ВЕНЕЦИЯ

Большинство ученых считает, что Италия и есть родина современной дипломатии. Итальянские города независимо от самой Италии захватывали другие территории, становились городами-государствами, имели большое влияние на политическую жизнь всей страны. Из-за раздробленности внутри державы, ей была необходима система переговоров для равновесия между лидирующими частями государства.

Венеция усовершенствовала византийскую тактику обмана и лести и использовала для заговоров. Известен случай, когда французского посла в течение 8 месяцев обхаживали почестями, а за его спиной строили заговор против короля Карла VIII вместе с другими странами и городами-государствами. У Венеции были шпионы, причем это могли быть не только мужчины из знати. Монахи, женщины, врачи – эти люди имели доступ тайным источникам, куда бы не пропустили других людей. Правительство могло получить информацию даже от странников или студентов, которые сами не подозревали, что рассказывают секретную информацию.

В Венеции были систематизированы все мелочи в отношении поведения во время внешних переговоров. По приезду на родину венецианские послы должны были вернуть все подарки, которые им дарили за границей. Им было запрещено требовать повышение титулов в иностранных державах. Послам было запрещено обсуждать политические дела Италии и Венеции, брать с собой своих жен из-за боязни случайного раскрытия международных тайн. Однако послов часто сопровождали свои повара во избежание попытки отравления. Во время дипломатических переговоров венецианские послы докладывали о делах в свою страну, и для этого они использовали шифры. Обычный подарок от Италии – дорогие драгоценные камни.

В Венеции было не принято много платить за работу посла, поэтому большинство людей оставались в городе в качестве простого гражданина, нежели в качестве посла. Из-за этого стали вводиться штрафы в виде денежных штрафов.

ФРАНЦИЯ

Во Франции переменилось много королей, и у каждого был свой метод решения проблем. Но в каждый период правления дипломатия играла важную роль, так как с ее помощью можно было готовить коалиции и создавать выгодные союзы. Например, Людвиг IX не любил применение военных сил, и поэтому все конфликты он пытался улаживать дипломатическими путями. Он хорошо известен своей тактикой уступки. Король Филипп IV преследовал цели предупреждения или, в крайнем случае, предотвращения войн. До него все переговоры по большей части велись в устной форме. Французскими послами являлись священники католической церкви. Во время составления пактов начали присутствовать нотариусы, которые правильно записывали устную речь в документ, причем документы обычно писались на латинском языке, а переговоры велись на французском.

Людовик XI был пацифистом - относился с презрением к рыцарскому делу и не любил войны. Его тактика заключалась в том, чтобы сталкивать врагов друг с другом, обманом и хитростью узнать положение в странах-противниках. Так же можно отметить, что Людовик верил в силу денег и подкупности человека. Он мог купить любого человека, будь это «хоть король, хоть брадобрей». Особенно он любил подкупить слугу своего врага. Своими послами он манипулировал, делая вид, что дает им полную свободу выбора.

НОВОЕ ВРЕМЯ

В новое время мировое положение поменялось. США уже получили независимость от Великобритании путем военных и дипломатических действий; Франция пережила пять лет Великой Французской Буржуазной Революции; Россия отстояла свою Родину в ходе Отечественной Войны 1812 года; в Северной Америке прошла Гражданская революция. К началу 20 века появлялись предпосылки для начала Первой Мировой Войны. Российская Империя познала Большевистскую Революцию и приход коммунистов к власти. Спустя два десятка лет весь мир стоял против Фашистской Германии. Все эти события прошлого не могли закончиться благоприятно для любого государства без военных стратегий в ходе войн и дипломатических переговоров, в ходе которых заключались договоры, документы и пакты. Некоторые из них имеют переломное значение в истории нашего мира.

Мы можем наблюдать, что со временем каждое государство стало обладать своими индивидуальными целями, вследствие чего стало обладать своей дипломатией и своей системой ведения международных переговоров. Вплоть до сегодняшних дней каждая страна преследует воплощение своих задач. Так как современное общество стало более гуманным и пацифистским, не все цели будут выполняться посредством нападения на другую страну. Сейчас важны переговоры, и, если бы каждая страна не пошла по самостоятельному пути развития, мы бы не имели столь разнообразные особенности и традиции в каждой из них. Поэтому, выезжая в другое государство, посол должен помнить, какие жесты нельзя показывать, каким образом стоит обращаться к главам компании, как надо поприветствовать своего собеседника, каким образом правильно подать материал и прочее.

**ГЛАВА 2. Отличительные черты делового общения и этикета в разных государствах**

Деловое общениеразличных стран отличаются друг от друга и имеют свои культурные особенности. Те вещи, которые являются приемлемыми и приличным в одном государстве, могут быть отрицательно восприняты в другой. Обмен сувенирами или подарками - это важная деталь в деловых переговорах. Каждое государство обладает своими уникальными дополнениями и поправками в этикете и правилами поведения с людьми, потому что любая страна имеет свои религиозные конфессии, национальные обычаи, моральные принципы. Без соблюдения правил и норм другого государства нельзя заключить культурные, экономические, политические и торговые отношения, так как без взаимопонимания трудно достичь желаемого союза. Умение владеть правилами делового этикета разных государств может помочь избежать ошибок на переговорах и исключить недопонимание при налаживании бизнеса. Именно поэтому крайне внимательными и осторожными должны быть дипломаты, основная задача которых – международные переговоры за рубежом.

Сейчас я хочу рассмотреть наиболее узнаваемые черты для разных государств Европы, Азии, мусульманских стран и Соединенных Штат Америки.

1. ЕВРОПА
	1. **ВЕЛИКОБРИТАНИЯ**
		1. **ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ**

Англичане уделяют большое значение времени. Появиться на событии через некоторое время после его начала считается неприемлемым. На переговорах британцы показывают, что они хотят найти компромисс в спорной ситуации, однако даже если таких ситуаций нет, они не дадут окончательного ответа при первой встрече. Таким образом англичане могут отложить заключение сделки. Поэтому нужно помнить, что англичане – неторопливый народ. Их ответ не может содержать строгих ограничений, потому что англичане имеют тенденцию быть очень осторожными. Они промолчат, если не согласны с предложениями компаньонов. Признаками несогласия можно считать неопределенный ответ или решение проблемы в юмористическом характере.

* + 1. **ТОНКОСТИ АНГЛИЙСКОГО ЭТИКЕТА**

Обычно англичане не обмениваются подарками, и не стоит ждать в ответ любой сувенир. Большое значение у англичан имеет личное пространство. Чтобы не смутить иностранных дипломатов, стоит соблюдать дистанцию. Не нужно пытаться заключить англичанина в объятья и похлопывать собеседника по плечу. Важно помнить, что поцелуи и объятия имеют место быть между близкими знакомыми. А вот рукопожатие – это стандартное приветствие на официальных мероприятиях и дружеских встречах. Лучшая тема для разговора – это погода. Необходимо избегать негативных разговоров о королевской чете, королеве и британской экономике.

**1.2. ФРАНЦИЯ**

**1.2.1. ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ**

Правила этикета для жителей Франции имеет очень высокое место в деловых отношениях. Быстрым и легким рукопожатием можно и начать, и закончить деловую встречу. Любые мероприятия французы любят проводить на своем родном языке, поэтому лучше позаботиться о наличии переводчика. Французы отличаются своей прямолинейностью, они смело высказывают свою точку зрения.

**1.2.2. ТОНКОСТИ ФРАНЦУЗСКОГО ЭТИКЕТА**

При встрече лучше дарить альбомы или книги, которые представляли бы вашу страну. Но обмениваться подарками с деловыми партнерами нужно, когда обе стороны придут к окончательному решению дел. Подходящими темами для разговора будут обсуждение культуры, книг, спектаклей, туристических достопримечательностей, родного города. Желательно рассказать о своем положительном мнении касательно Франции. Не стоит задавать вопросы о вероисповедании, доходах и расходах, о болезнях, семейном положении.

**1.3. ГЕРМАНИЯ**

**1.3.1. ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ**

Отличительные черты немцев - это трудолюбие, бережливость, аккуратность и точность в работе. Рукопожатиям отводится особая роль. Старшие должны протянуть руку для рукопожатия младшим, женщины должны предложить руку мужчинам. Немцы, как и англичане, считают оскорбительным опоздание на переговоры. По тому, как участники деловых встреч располагаются за столом, можно судить о ситуации, которая сложится на переговорах. Человек, сидящий справа от руководителя, в организации занимает второе по рангу место после него. Участники переговоров, расположившиеся вторцах стола сигнализируют друг другу о готовности к конфликту.

**1.3.2. ТОНКОСТИ ЭТИКЕТА**

Подарки у немцев – не принятая особенность. Так же, как и от англичан, ответных сувениров ждать не стоит. Если вы начали вести разговор с немцами, то они начнут рассуждать о спорте, автомобилях, путешествиях, работе, мировых и государственных событиях. Произвести на немцев положительное впечатление можно разговаривая на тему немецкой истории, литературы и культуры. Не стоит заводить разговор о семейных и личных делах и заработной плате.

2. АЗИЯ

**2.1. ЯПОНИЯ**

**2.1.1.ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ**

Японцев отличает предельная точность. Наиболее правильный путь построения деловых отношений с ними - это следование стандартам вежливости и уважения к людям, терпеливость. Японцы очень дорожат долгосрочными союзами. Сохраняя длительные отношения, японские компании могут потратить значительное денежное состояние. Поклон - основная форма официального приветствия японцев, но все чаще для них становится привычным обмен рукопожатиями. В Японии неуместны объятия и похлопывания. Представляться японским партнерам необходимо полностью, добавляя приставку «сан» к своему имени, фамилии и называя свою должность. Принимать и давать визитки следует двумя руками, японским текстом к собеседнику. Следует учитывать, что жители Японии негативно относятся к опозданиям. Если такая ситуация случилась, следует известить японцев и уменьшить длительность переговоров на время опоздания. Необходимо знать, что возможно вы будете тратить массу времени на длительные заседания. Но если японцы приняли окончательное решение, то оно будет выполнено в кратчайшие сроки и в полном объеме. В Японии принято не выражать своих эмоций во время заседания, они внимательно выслушают собеседника до конца. Японцам не свойственно перебить и сделать замечания своему компаньону. Не все японцы в идеале знают английский, поэтому желательно заранее позаботиться о переводчике.

**2.1.2. ТОНКОСТИ ЯПОНСКОГО ЭТИКЕТА**

Очень большое значение в работе с японцами имеет обратная связь - поддержание непрерывного контакта. Японцы не любят разговоры с незнакомыми людьми, а уж если беседа положила начало, то они не будут произносить длинных речей, выстаивать и навязывать свое мнение. На первой встрече дарить сувениры нежелательно. Подарок не может состоять из четырех вещей и содержать это число.

**2.2. КИТАЙ**

**2.2.1. ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ**

Так как китайские бизнесмены с недоверием относятся к предлагаемым союзам из Европы, то найти деловых партнеров довольно затруднительная задача. Стандартным приветствием в Китае считается поклон, хотя сейчас все более распространяется обычное рукопожатие. Если китайские партнеры не улыбаются вам при знакомстве, то это не значит, что вы не понравились им. В Китае, как и в Японии, не принято открыто выражать своих эмоций в незнакомой обстановке. Не стоит похлопывать своего делового партнера по плечу или пытаться обнять, китайцы не любят, когда к ним прикасаются люди, с которыми они не знакомы близко. Важно знать, что китайцы предпочитают, когда вы первые проявляете инициативу – рассказываете о своих планах, предлагаете идеи и т.д. В переговорах следует помнить, что китаец может специально изобразить гнев и злость, чтобы проверить ваше хладнокровие и спокойствие в решениях проблем. Компаньон так же может начать льстить вам, и в таком случае не стоит обольщаться. Ваши китайские партнеры могут откладывать принятие окончательного решения с целью проверить ваши нервы на прочность. Уступки от китайцев могут поступить в конце разговора, когда оценят все ваши возможности.

**2.2.2.ТОНКОСТИ КИТАЙСКОГО ЭТИКЕТА**

Жесты в этом государстве имеют большое отличие от жестов в других государствах. Не стоит показывать или подзывать на китайца указательным пальцем. В деловой обстановке обычно дарят подарок всему коллективу, а не конкретным людям. Сувенир следует преподносить и принимать двумя руками. Нельзя дарить зарубежную валюту, монеты, сыр, столовое вино, часы и любые вещи, которые состоят из четырех объектов или содержали бы это число, так как иероглиф числа четыре очень похож с иероглифом слова «смерть».

**3. МУСУЛЬМАНСКИЕ СТРАНЫ**

**3.1. ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ**

Если вам предстоит организовывать деловую встречу с людьми из мусульманских стран, то надо учитывать их религиозные традиции. Важнейшими источниками исламского вероучения являются Коран и Шариат. По канонам ислама правоверные мусульмане, обязаны совершать ежедневные пятикратные моления и омовения. Ваша задача - подготовить все необходимое для этого. Такой поступок будет свидетельствовать о вашем высоком профессионализме и уважении к союзникам. Женщина, принимающая участие в деловой встрече, ни в коем случае не должна первой протягивать руку мужчине, поскольку правоверный мусульманин не имеет права касаться чужой девушки. Дамам желательно покрыть голову платком или шалью. Нельзя забывать про длину юбки или платья, глубину выреза блузки и яркость макияжа.

**3.2. ТОНКОСТИ ЭТИКЕТА**

Важно с осторожностью подойти к выбору подарков, которые сделаны из кожи. Допустимы любые виды кожных сувениров, только если они не сделаны из свиньи и собаки. На подарках не позволительны орнаменты с людьми и животным. Растительные узоры в белых и зеленых тонах будут самым предпочтительным выбором. Во время разговора не стоит упоминать личную жизнь собеседника и спрашивать о здоровье его родных, если вы не знакомы близко. Уместно будет спросить о состоянии здоровья самого собеседника.

**4. США**

**4.1. ВЕДЕНИЕ ПЕРЕГОВОРОВ**

Представляясь американцам, требуется назвать свое полное имя и должность. Желательно обладать визитками или буклеты о вашей компании с английским текстом. У американцев принято энергичное и крепкое рукопожатие. Американцы имеют понятие ценности к чужому и своему времени. Жители США могут очень быстро принимать решения, но таким же образом они могут поменять свое мнение. Американцы не делают перерывов во время переговоров, они не привыкли к длительным разговорам. Примерное время их деятельности – 1 час.

**4.2. ТОНКОСТИ ЭТИКЕТА**

Американцы – крайне оптимистичный народ, во время беседы вы редко услышите негативные высказывания. Если вам был задан вопрос «Как дела?», то следует ответить «Замечательно!» и не давать полного ответа, так как такой вопрос лишь формальность. Им требуется большое расстояние от собеседника, более чем 40 см. Стоит заметить, что при первом деловом мероприятии не дарят подарки. Сувениры должны иметь отношение к переговорной практике, например, ежедневники в искусственной обложке, авторучки и календари с символами вашей организацией.

В ходе работы было рассказано о менталитете народов, о главных ценностях во время ведения международного бизнеса, о том, какие возникают трудности при общении друг с другом и бывают ли какие-либо проблемы во время деловых переговоров в разных странах.

Таким образом, степень изученности делового международного этикета и круг привлеченных источников позволяют решить поставленные в реферате исследовательские цель и задачи.

  Подводя итоги хочется сказать, что незнаниеили несоблюдениеделового этикетачасто становится камнем преткновения в ведениипереговоров и в выстраивании долгосрочных отношений.

**Хочу перечислить основные моменты, которые должны знать все бизнесмены для успешных переговоров и процветания бизнеса:**

1. Пунктуальность, уважение к чужому времени  – это основа основ в деловом мире.
2. Внешний вид человека определяет положение и статус в обществе. Информацию несет не только речь, но и одежда, прическа, детали туалета. Умение уважать чужое мнение, устои и законы представителей других стран и не проявлять провокаций во внешнем облике – важный компонент делового этикета.
3. **Деловые жесты**и приветствие. Жесты, манеры, мимика могут рассказать о человеке больше слов. Уверенный взгляд, прямая осанка, отсутствие суеты в движениях – признаки [человека дела](http://professionali.ru/polls/381/).
Рукопожатие – единственный тактильный жест прикосновения к собеседнику, который разрешен в деловой среде. Похлопывания по плечу, жаркие объятия, поцелуи и другие жесты дружелюбия возможны лишь среди очень близких партнеров и родственников.

Список используемой литературы

- «Деловой протокол и этикет. Практика применения», Бельдова М.В., Рогова А.В., Шардаков Б.А.;

- «Деловое общение. Деловой этикет», Кузнецов И.Н.;

- «Международный бизнес-этикет», Игнатьева Е.С.;

- «История дипломатии» под редакцией В.П. Потемкина.