

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сахалинский государственный университет»
Кафедра восточной филологии

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

«20» мая 2024 г.,

протокол № 8

и.о. заведующий кафедрой

 (Пашкина О.В.)

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.02 ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ

Направление подготовки

58.04.01 Востоковедение и африканистика

Профиль подготовки

Кросс-культурная коммуникация и современные исследования Азии

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Южно-Сахалинск, 2024 г.

1. Формируемые компетенции и индикаторы их достижения по дисциплине

Коды компетенции	Содержание компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции
УК - 5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>УК-5.1. Знать: - ключевые аспекты восточной культуры и философии в целом и их преломление в среде межкультурной коммуникации. УК-5.2. Уметь: - выстраивать стратегию делового общения с Азиатскими партнёрами с учётом социо-культурной специфики. УК-5.3. Владеть: - способностью находить адекватные организационно-управленческие решения при общении с деловыми партнерами из стран АТР.</p>
ПК - 1	Способен осуществлять профессиональную деятельность в области международного культурного сотрудничества с учетом особенностей развития региона	<p>ПК-1.1. Знать: - основы и стандарты современного дипломатического и делового протокола; - особенности современного дипломатического и делового этикета. ПК-1.2. Уметь: - применять разнообразные виды общения в деловой коммуникации, а также избегать типичных ошибок в деловом общении; - осуществлять операционную (производственную) деятельность организаций на основе принципов делового этикета и протокола ; - следовать принципам делового этикета и протокола в процессе публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписке, электронных коммуникациях и т.д. для целей организации и эффективного осуществления основной деятельности организации (предприятия). ПК-1.3. Владеть: - основными принципами организации протокольных мероприятий разного уровня, в том числе с иностранными партнерами; - умением применять современные подходы в деловом поведении и коммуникации.</p>

2. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Международный протокол в современном деловом пространстве: законодательство, международные нормы	УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия ПК-1 Способен осуществлять профессиональную деятельность в области международного культурного сотрудничества с учетом особенностей развития региона	Устный опрос
2	Раздел 2. Международный протокол в современном деловом пространстве: законодательство, международные нормы		Решение кейс-задач
3	Раздел 3. Кросс-культурные аспекты делового общения		Решение кейс-задач
4	Раздел 4 Деловой этикет и протокол в АТР: Республика Корея		Решение кейс-задач
5	Раздел 5 Деловой этикет и протокол в АТР: Япония		Решение кейс-задач
6	Раздел 6 Деловой этикет и протокол в АТР: Китай		Решение кейс-задач

Тематика устного опроса по Разделу 1.

Международный протокол в современном деловом пространстве: законодательство, международные нормы

1. Что такое международный протокол и какую роль он играет в деловом и дипломатическом пространстве?
2. Каковы основные международные нормы, регулирующие деловые отношения между странами?
3. Какие законодательные акты в РФ влияют на дипломатию и международный бизнес?
4. Как различаются протоколы для официальных встреч и деловых переговоров?
5. Что включает в себя понятие "дипломатический протокол"?
6. Насколько важно соблюдение международного протокола для успеха в бизнесе?
7. Какие ошибки чаще всего совершаются при нарушении международного протокола?
8. Каковы последствия несоблюдения международных норм в деловых отношениях?
9. Как подготовиться к международной деловой встрече с учетом протокольных норм?
10. В чем разница между культурными и юридическими аспектами международного протокола?
11. Как технологии влияют на соблюдение международного делового протокола?
12. Какие страны имеют наиболее строгие нормы международного протокола?
13. Какова роль переводчиков в соблюдении международного протокола?
14. Как можно улучшить навыки соблюдения международного протокола в бизнесе?
15. Какие примеры успешного соблюдения международного протокола в бизнесе вы можете привести?
16. Как международный протокол влияет на заключение контрактов между компаниями разных стран?

17. Как учитывать различия в этикете при проведении международных встреч?
18. Что такое "кросс-культурное взаимодействие" и как оно связано с протоколом?
19. Каковы будущие тенденции в области международного делового протокола?
20. Как международные организации формируют стандарты протокольного поведения?

Примеры кейс-задач по Разделу 2.

Международный протокол в современном деловом пространстве: законодательство, международные нормы

Кейс-задача № 1

Контекст:

Вы – протокольный сотрудник международной корпорации, специализирующейся на высоких технологиях. На следующей неделе в главный офис компании (в городе N) прибудет делегация из другой страны для обсуждения важного партнерского соглашения. Делегация состоит из высокопоставленных представителей правительства и лидеров крупного бизнеса. Ожидаемые результаты встречи — подписание стратегического меморандума о взаимопонимании (MoU), который будет основой для долгосрочного сотрудничества.

Задача:

Как сотрудник протокольной службы, вы должны организовать и оформить встречу. Ваша задача — проработать все этапы визита, чтобы сделать его максимально продуктивным и комфортным для гостей.

Этапы решения:

1. Планирование визита:
 - Состав делегации: Уточните количество и состав делегации, включая должности и титулы всех членов.
 - Цель визита: Определите основные цели и задачи визита, чтобы составить соответствующую повестку дня.
2. Подготовка логистики:
 - Проживание: Забронируйте отель для делегации, учитывая их предпочтения и статус. Важно заранее продумать транспортировку от аэропорта до отеля и офиса.
 - Транспорт: Организуйте трансфер для делегации на все время их пребывания. Убедитесь, что транспорт соответствует статусу гостей (например, автомобили представительского класса).
3. Работа с документами:
 - Материалы: Подготовьте информационные материалы, презентации и договоры на английском и родном языке делегации.
 - Юридические документы: Проверьте актуальность всех юридических документов и согласуйте их с юридическим отделом.
4. Организация встреч:
 - Протокол: Разработайте подробный протокол встречи, включая время и место всех мероприятий, участников и повестку дня.
 - Залы: Забронируйте необходимые конференц-залы и переговорные помещения, убедитесь в наличии всего технического оборудования (презентаторов, проекторов, переводческих систем).
5. Оформление мероприятий:
 - Приемы: Организуйте приветственный коктейль и деловой ужин. Обратите внимание на

национальные особенности и предпочтения гостей (обязательно уточните диетические ограничения).

- Украшение: Закажите оформление помещений в корпоративном стиле, включая флаги стран, цветочную композицию и сувениры.

6. Межкультурная коммуникация:

- Переводчики: Наймите квалифицированных переводчиков с учетом языковых навыков делегации.

- Сценарии: Подготовьте речи и сценарии для ключевых спикеров. Важно учесть культурные особенности и тон общения.

7. Контроль и координация:

- Команда: Назначьте ответственных за каждый этап визита. Обеспечьте постоянную связь между всеми участниками команды через мессенджеры или специальные приложения.

- Резерв: Продумайте альтернативные планы на случай непредвиденных обстоятельств (например, изменения в графике или погодные условия).

8. Итоговая стадия:

- Документы: Сопроводите процесс подписания MoU, убедитесь в наличии всех подписей и печатей.

- Отчеты: По завершении визита подготовьте итоговый отчет для руководства компании. Включите в него анализ проведенных встреч, достигнутых результатов и рекомендации на будущее.

Заключение:

Успешная организация визита высокопоставленной делегации требует тщательной подготовки и учета множества деталей. Знание международного протокола и внимание к мелочам помогут создать благоприятную деловую обстановку и поспособствуют достижению поставленных целей.

Кейс-задача № 2

Ситуация:

Вы работаете в протокольной службе международной компании "Текнотек", которая занимается разработкой программного обеспечения. В следующем месяце у вас назначён важный визит: делегация из Японии придет для обсуждения совместной разработки нового продукта. Деловая встреча будет проходить на высшем уровне, что требует внимательного подхода к организации и протоколу.

Цели визита:

- 1. Установление профессиональных связей с японскими партнёрами.*
- 2. Обсуждение деталей совместного проекта.*
- 3. Подписание предварительных соглашений.*

Этапы решения:

1. Исследование: Ознакомьтесь с культурными особенностями японского делового общения. Это поможет избежать неловких моментов и показать уважение к партнёрам.

2. Составление программы визита:

- Встречи: Определите ключевых участников с обеих сторон и подготовьте расписание встреч.

- Место встречи: Убедитесь, что переговорные комнаты соответствуют стандартам: проверка оборудования, наличие удобных мест для участников.

3. Логистика:

- Транспорт: Закажите трансферы для делегации. Учитывая статус гостей, организуйте

автомобили представительского класса.

- Проживание: Забронируйте отель рядом с офисом, учитывая предпочтения и привычки делегации.

4. Оформление документов:

- Презентации: Подготовьте материалы для встречи на английском и японском языках. Учтите культурные различия в формате подачи информации.

- Договоры: Работайте совместно с юридическим отделом для подготовки нужных документов на двух языках.

5. Организация встреч:

- Протокол: Подготовьте порядок денной, который включает вступительное слово, презентацию, обсуждение и заключительное слово.

- Дальнейшие действия: Опишите, какие шаги будут предприняты после встречи для продолжения сотрудничества.

6. Культурные аспекты:

- Приветствие: Учите сотрудников правильно приветствовать и представляться японским партнёрам (например, приёмы на вручение визиток).

- Подарки: Подготовьте небольшие подарки, которые отразят корпоративную культуру и уважение к партнёрам.

7. Координация:

- Команда: Разделите задачи между членами команды. На каждом этапе назначьте ответственного, чтобы было легче управлять процессом.

- Коммуникация: Используйте мессенджеры или специальные приложения для эффективной связи внутри команды в течение всего визита.

Итоговое оформление:

1. Кинетическая встреча: Организуйте обед или ужин для делегатов с акцентом на японскую кухню и внимание к диетическим ограничениям.

2. Документация: По окончании визита подготовьте отчёт для руководства с рекомендациями и итогами встречи.

Заключение:

Организация международного визита требует глубокого понимания протокола и культурных аспектов. Успех встречи зависит от грамотной подготовки и уважения к традициям партнёров. Слаженная работа протокольной службы способна сделать визит продуктивным и запоминающимся для всех участников.

Примеры кейс-задач по Разделу 3.

Кросс-культурные аспекты делового общения

Кейс-задача № 1

Введение

В современном глобализированном мире бизнеса кросс-культурное общение становится важнейшим элементом успешного функционирования компаний. Разные культурные фоны влияют на восприятие информации, подходы к ведению переговоров и принятие решений. Этот кейс иллюстрирует ситуацию в международной компании и демонстрирует, как кросс-культурные нюансы могут повлиять на результат делового общения.

Ситуация

Компания "ГлобалТек", специализирующаяся на разработке программного обеспечения, решила выйти на рынок Южной Кореи. Для этого было решено провести встречу между командой из головного офиса в РФ и местным партнёром, компанией "КорейСофт".

Встреча была запланирована для обсуждения совместного проекта по разработке нового продукта.

Кросс-культурные различия

Во время подготовки к встрече команда "ГлобалТек" не уделила достаточно внимания культуре ведения бизнеса в Южной Корее. Европейские сотрудники, привыкшие к прямым и открытым обсуждениям, не учли, что в Корее существует культура "чести" и несоциальной иерархии, где уважение к старшим и начальству играет ключевую роль. Корейская команда ожидала более формального подхода к общению и большего внимания к статусам.

Начало встречи

На стартовой презентации сотрудники "ГлобалТек" начали с прямых вопросов к партнерам, надеясь быстро перейти к сути дела. Однако местная команда была усложнена таким подходом, не зная, как правильно реагировать. С их точки зрения, такая манера общения могла восприниматься как неучтивость. Вместо обсуждения проектов, разговоры стали заикливаться на установлении личных отношений.

Разрешение конфликта

Понимая, что ситуация накаляется, руководителю российской команды следует принять решение изменить стиль общения. Например, предложить больше времени уделить формальной части собеседования, включая обмен визитками, а также уделить внимание личным историям и установлению доверительных контактов. Это может стать поворотным моментом в переговорах: корейская команда, почувствовавшая уважение и понимание своего культурного кода, начнет более открыто делиться своими идеями.

Итог

В результате встречи обе стороны смогли достигнуть взаимопонимания и построить на длительные деловые отношения. Компания "ГлобалТек" поняла важность адаптации стиля общения к культурным особенностям партнера и необходимость подготовки к переговорам с учетом культурных различий.

Выводы

Данный кейс подчеркивает важность кросс-культурного общения в международном бизнесе. Эффективные переговоры требуют не только профессиональных знаний, но и понимания культурных нюансов. Успехи на международной арене требуют гибкости и открытости к новым подходам. Разработка и обучение сотрудников в области кросс-культурного общения может значительно увеличить шансы на успех в международных проектах.

Кейс-задача № 2

В современном мире, где бизнес все чаще выходит за рамки национальных границ, кросс-культурные аспекты делового общения становятся все более актуальными. Китай, как одна из крупнейших экономик мира, представляет собой уникальную культурную среду, наполненную традициями и нюансами, которые могут существенно влиять на деловые переговоры и партнерства.

Представьте себе ситуацию: международная компания из России решает открыть представительство в Китае и начать активное сотрудничество с местными производителями. Однако в ходе первых деловых встреч менеджеры российской компании сталкиваются с рядом трудностей, которые ставят под угрозу успешность их начинаний. Одной из ключевых проблем является недостаток понимания культурных

различий в подходах к общению, ведению переговоров и построению деловых отношений. Как результат, российский бизнес теряет интерес к дальнейшему развитию деловых отношений.

Составьте пул экспертных советов, которые помогут восстановить отношения и наметить пути их развития.

Решение задачи:

В российской культуре, как правило, ценятся прямота и открытость. Менеджеры привыкли обсуждать условия контрактов и финансовые аспекты с максимальной прозрачностью. Напротив, в Китае акцент делается на создание долгосрочных отношений и доверия, что подразумевает вначале неконкретные обсуждения и обмен любезностями. Это несоответствие в ожиданиях может привести к недопониманию и даже к ухудшению отношений между сторонами.

Другим важным аспектом является иерархичность китайского общества, где решения часто принимаются не на уровне непосредственных переговорщиков, а на верхних этажах компании. Российские менеджеры могут чувствовать себя неуверенно, когда получают отказ или неопределённый ответ от собеседников, считая, что переговоры исчерпаны. Однако в китайской культуре такой подход может считать обычным, и окончательное решение должно быть принято на более высоком уровне. Это может не только затягивать процесс переговоров, но и вызывать у российских коллег ощущение безразличия или неуважения к их предложениям.

Еще одним важным аспектом является способ ведения переговоров. В Китае ценится прагматизм и готовность к компромиссам. Культурные особенности могут влиять даже на детали общения: использование невербальных сигналов, такие как жесты и мимика, играют важную роль. Российские менеджеры, не понимая этих нюансов, могут неправильно интерпретировать реакции своих китайских коллег, что может привести к конфликтам.

Вывод:

Ситуация требует от руководителей российской компании осознания важности кросс-культурной компетентности в ведении бизнеса в Китае. Для успешного взаимодействия необходимо обеспечить обучение сотрудников основам китайской культуры, его традициям и верованиям. Эффективная стратегия наращивания взаимного доверия, терпимость к различиям в подходах, а также наличие гибкости в ведении переговоров могут стать ключевыми факторами для достижения успеха на этом рынке.

Таким образом, понимание и принятие кросс-культурных аспектов делового общения откроет новые горизонты для успешного ведения бизнеса в Китае и позволит избежать множества проблем, связанных с недопониманием и неверной интерпретацией.

Кейс-задача № 2

В современном глобализованном мире деловое общение часто происходит на международной арене, где участники могут представлять различные культуры. Кросс-культурные аспекты делового общения играют важную роль в успешном взаимодействии между бизнесменами из разных стран. Понимание этих аспектов может значительно улучшить качество переговоров, укрепить деловые отношения и снизить риск недопонимания.

Описание ситуации

Вы работаете в компании, которая планирует расширение на зарубежные рынки. Ваша команда готовится к важной встрече с потенциальными партнерами из Японии. На этом этапе вам необходимо понять и учесть кросс-культурные различия, чтобы обеспечить успешное взаимодействие. Составьте алгоритм действий.

Решение кейс-задачи

Постановка задач:

1. Исследование культурных различий. Начните с изучения основных культурных отличий между вашей страной (предположим, это Россия) и Японией.
 - Какие особенности культуры влияют на стиль общения?
 - Каковы основные ценности и нормы, присущие японскому обществу?
 - Как эти аспекты могут повлиять на ведение переговоров?
2. Понимание стилей общения. Обратите внимание на различия в стилях общения:
 - В Японии широко практикуется не прямое общение, в то время как в России может преобладать более прямолинейный подход. Как это может отразиться на ваших переговорах?
 - Рассмотрите, как важность групповой гармонии и коллективизма в Японии может влиять на процесс принятия решений.
3. Разработка стратегии общения. Исходя из вашего исследования, разработайте стратегию делового общения для предстоящей встречи.
 - Как вы сможете адаптировать свой стиль общения, чтобы лучше соответствовать японским ожиданиям?
 - Какие элементы невербального общения будут важны? Например, какова роль жестов, выдержки пауз и зрительного контакта.
4. Подготовка материалов для встречи. Учитывая кросс-культурные аспекты, подготовьте презентацию и материалы:
 - Какие аспекты вашей компании и предложения лучше всего подойдут для японских партнеров?
 - Как вы можете подчеркнуть взаимные выгоды и построить доверие?
5. Проработка возможных сценариев. Подготовьте несколько возможных сценариев взаимодействия:
 - Как вы будете реагировать на возможные отклонения от запланированного курса переговоров?
 - Как вы будете справляться с недопониманиями, если они возникнут?

Заключение

В ходе выполнения данной задачи вы получите возможность глубже понять кросс-культурные аспекты делового общения, что сможет значительно улучшить результаты вашей компании на международной арене. Это изучение поможет вам не только лучше подготовиться к переговорам, но и укрепить навыки адаптации к различным культурным контекстам, что будет полезно на протяжении всей вашей карьеры в международном бизнесе.

Ожидаемые результаты

Результатом выполнения задачи станет хорошо подготовленный бизнес-план для предстоящей встречи, который будет учитывать культурные особенности японских партнеров. Вы сможете более эффективно общаться, демонстрировать уважение к их культуре и, в конечном итоге, достигать более выгодных и продуктивных результатов для вашей компании.

Примеры кейс-задач по Разделу 4.

Деловой этикет и протокол в АТР: Республика Корея

Проблемная задача

Вы эксперт в отделе международных связей в российской компании, планирующей начать бизнес с Республикой Корея. Составьте методические рекомендации по ведению бизнеса для руководителей среднего звена и приготовьте презентацию, которая доходчиво объяснит сотрудникам организации разного уровня культурный код корейского бизнеса.

Возможные варианты исполнения задания:

В условиях глобализации и растущей значимости азиатско-тихоокеанского региона (АТР) эффективное ведение бизнеса становится все более зависимым от понимания культурных различий, делового этикета и протоколов стран региона. Республика Корея, обладая уникальными традициями и современными подходами, представляет собой интересный пример для анализа.

Несмотря на то, что Республика Корея считается одной из наиболее экономически развитых стран АТР, многие иностранные компании сталкиваются с трудностями при ведении бизнеса в этой стране. Одной из основных проблем является невостребованность знания местных норм делового этикета. Это может привести к недопониманию, потерям времени и, в конечном итоге, к финансовым убыткам.

В Корее очень важным аспектом делового общения является иерархия. Корейцы ценят уважение к старшим и опытным членам команды, и это следует учитывать как на уровне компаний, так и на уровне встречи с партнерами. Неправильное обращение к старшему по званию или возрасту человеку может быть воспринято как грубость. Например, при приветствии следует использовать соответствующее обращение и, по возможности, кланяться. Это подчеркивает уважение к собеседнику и понимание его статуса.

Еще одной проблемой является стиль ведения переговоров. Корейцы чаще предпочитают неформальные обсуждения за пределами офиса — на обедах или ужинах. Это может стать неожиданностью для западных компаний, которые стремятся к более формализованному подходу. Понимание этого аспекта может помочь наладить доверительные отношения и установить более крепкие связи между партнерами.

Кроме того, визуальные символы также имеют значение. Например, вручение визитной карточки осуществляется обеими руками, и необходимо внимательно изучить карточку собеседника перед тем, как положить ее в кошелек. Неправильное обращение с визитной карточкой может вызвать недовольство и негативные эмоции. Это дает возможность подчеркивать свою серьезность и уважение к деловому партнеру.

Таким образом, для успешного ведения бизнеса в Республике Корея зарубежным организациям необходимо учитывать множество аспектов делового этикета и протокола. Это включает в себя изучение культурных норм, методов общения и всех мелочей, которые могут повлиять на успешность деловой сделки. Неправильное понимание этих аспектов может привести к преждевременным провалам на переговорах и к установлению негативного имиджа компании.

В заключение, деловой этикет и протокол в АТР, особенно в Республике Корея, играют важную роль в экономических отношениях, и их учет может существенно повысить вероятность успешного сотрудничества. Для зарубежных компаний крайне важно серьезно подойти к изучению и пониманию этих норм, дабы не только избежать ошибок,

но и наладить долгосрочные и взаимовыгодные партнерские отношения в динамичном и конкурентном бизнес-пространстве.

Тематика слайдов для презентации об особенностях ведения бизнеса в Республике Корея

1. Фокус на технологии\Южная Корея известна своим технологическим прогрессом. Бизнес часто основывается на инновационных технологиях и стартапах.

2. Корпоративная культура

В Корее преобладает иерархическая структура. Уважение к старшим и авторитетам имеет большое значение.

3. Устойчивые деловые отношения

Налаживание долгосрочных отношений с партнёрами является ключевым. Доверие и личные связи играют важную роль.

4. Локализация

Для успеха необходимо адаптироваться к культуре и потребностям корейских потребителей. Локализация продуктов и услуг обязательна.

5. Официальные встречи

Деловые встречи обычно формальные. Важно соблюдать этикет – обмениваться визитками и следовать правилам общения.

6. Конкуренция на рынке

Корея – высококонкурентный рынок. Необходимо тщательно проанализировать конкурентов и выделяться на их фоне.

7. Правовые нормы

Бизнес-среда строго регулируется законами. Знание местных законодательных норм обязательно для ведения бизнеса.

8. Влияние государства

Государство активно поддерживает стартапы и инновации. Существуют различные программы финансирования и субсидирования.

9. Ориентированность на экспорт

Многие компании в Корее ориентированы на международные рынки. Экспорт является важной частью экономики.

10. Рыночные тренды

Корея быстро адаптируется к мировым трендам. Важно следить за изменениями в потребительских предпочтениях и рыночных условиях.

Примеры кейс-задач по Разделу 5.

Деловой этикет и протокол в АТР: Япония

Кейс-задача № 1

Вы эксперт в отделе международных связей в российской компании, планирующей начать бизнес с мелкой японской компанией. Составьте методические рекомендации по ведению бизнеса для руководителей среднего звена и приготовьте презентацию, которая доходчиво объяснит сотрудникам организации разного уровня культурный код японского бизнеса.

Возможные варианты исполнения задания:

Введение

Введение в японские деловые практики и культурные нормы – это важный шаг для успешного начала бизнеса в Японии. Японская культура уникальна и значительно

отличается от российского подхода, поэтому понимание местных традиций и норм поведения поможет наладить эффективные деловые связи.

1. Знакомство с японским деловым этикетом

1.1 Приветствие

- Кланяйтесь: При встрече с японскими партнёрами важно выполнить поклон, что символизирует уважение. Чем глубже поклон, тем выше степень уважения.
- Визитные карточки: Обменивайтесь визитными карточками обеими руками, проявляя интерес к этим карточкам. Не кладите карточку в карман сразу – осмотрите её внимательно и повторите имя собеседника.

1.2 Оформление встреч

- Запись на встречу: Предварительно договоритесь о встрече через электронную почту или телефон. Уважение к времени собеседника является критически важным.
- Пунктуальность: Будьте пунктуальны и приходите заранее. Японцы ценят время и могут рассматривать опоздание как неуважение.

2. Взаимодействие с японскими коллегами

2.1 Иерархия

- Строгое соблюдение иерархии: В японских компаниях иерархия играет ключевую роль. Обращайтесь к старшим коллегам по статусу с должным уважением.
- Решение вопросов: Обычно решения принимаются на высшем уровне, и для этого может потребоваться время. Терпение и учёт этого нюанса помогут в взаимодействии.

2.2 Общение

- Умеренность в выражении эмоций: Японцы стараются не показывать свои эмоции. Избегайте громких выражений согласия или несогласия.
- Не прерывайте: Дайте возможность собеседнику высказаться полностью. Это продемонстрирует ваше уважение и терпение.

3. Культура ведения бизнеса

3.1 Стратегия и планирование

- Тщательное планирование: Японцы преданы тщательному анализу и планированию. Старайтесь заранее подготовить все необходимые данные и материалы.
- Ищите консенсус: Стремитесь к групповому обсуждению и достижения компромисса. В Японии важен коллективный подход.

3.2 Построение доверительных отношений

- Личное взаимодействие: Для японцев важно установить личные отношения, поэтому уделяйте время для общения вне офиса, например, на совместных ужинах.
- Поддержание связей: Обязательно поддерживайте связь даже после завершения бизнес-проектов. Это создаёт устойчивые доверительные отношения.

4. Этикет ведения переговоров

- Структурированность переговоров: Подготовьте повестку встречи заранее с учетом всех деталей.
- Согласование позиций: Учитывайте, что прямое несогласие может восприниматься негативно. Используйте неформальные формулировки для выражения своих мыслей.

Заключение

Успех в бизнесе с Японией требует уважения к культуре и нормам поведения. Применение этих рекомендаций поможет вам не только наладить деловые связи, но и создать прочные партнерские отношения. Тщательное изучение японского делового этикета станет залогом вашего успеха

Презентация для сотрудников:

Слайд 1:

Заголовок

- "Культурный код японского бизнеса"

Слайд 2:

Введение

- Краткое объяснение значимости культурных различий в международном бизнесе.

Слайд 3:

Приветствие

- Картинка с примером поклона.

- Описание процесса обмена визитными карточками.

Слайд 4:

Взаимодействие с коллегами

- Иерархия: ключевые аспекты

- Принципы общения: уважение, терпение, слушание.

Слайд 5:

Культура ведения бизнеса

- Значение тщательного планирования.

- Стратегии поиска консенсуса.

Слайд 6:

Этикет переговоров

- Структурированность встреч.

- Как выразить несогласие (непрямые методы).

Слайд 7:

Построение отношений

- Мысли о личном взаимодействии.

- Важность поддержания связей.

Слайд 8:

Заключение

- Повторение ключевых моментов.

- Призыв к внимательному отношению к японской культуре.

Слайд 9:

Вопросы и ответы

- Открытие для обсуждения и уточнения деталей.

Эта презентация предназначена для представления на внутреннем собрании, обеспечивая наглядность и доступность информации для всех сотрудников.

Культурный код японского бизнеса включает в себя множество уникальных аспектов, которые коренятся в традициях, ценностях и социальных нормах этой страны. Одной из основополагающих принципов является уважение к иерархии и статусу в организации. В японских компаниях старшие коллеги и руководители пользуются особым уважением, и это отражается в общении и принятии решений. Пунктуальность также имеет огромное значение: опоздание на встречу считается признаком неуважения, поэтому важно приходить заранее.

Еще одной важной частью японского делового этикета является обмен визитными карточками. Это процесс, наполненный символикой: карточку передают обеими руками, уделяют внимание её содержанию и никогда не убирают её в карман сразу после получения. Это подчеркивает важность первого контакта и уважение к собеседнику.

В японской культуре общения ценится умеренность в выражении эмоций. Японцы склонны избегать прямых конфликтов и открытого выражения несогласия, что иногда затрудняет переговоры. Вместо жесткого «нет» предпочитается размышления о возможных недостатках предложения, что помогает сохранить гармонию в общении.

Помимо этого, построение доверительных отношений играет ключевую роль в японском бизнесе. Личное взаимодействие часто происходит вне офиса: совместные обеды и ужины помогают создать более близкие связи. Это дает возможность лучше понять партнера, что в дальнейшем способствует успешному сотрудничеству.

Важные аспекты в японской бизнес-культуре включают долгосрочное планирование и коллективные решения. Японцы предпочитают работать над проектами, где учтены мнения всех участников, что создает атмосферу доверия и вовлеченности. В результате, чтобы добиться успеха, необходимо не только учитывать культурные различия, но и активно включаться в традиции, которые формируют японский деловой мир.

Примеры кейс-задач по Разделу 6. **Деловой этикет и протокол в АТР: Китай**

Кейс-задача

Вы эксперт в отделе международных связей в российской компании, планирующей начать бизнес с КНР. Составьте методические рекомендации по ведению бизнеса для руководителей среднего звена и приготовьте презентацию, которая доходчиво объяснит сотрудникам организации разного уровня культурный код китайского бизнеса.

Возможные варианты исполнения задания:

Деловое общение с представителями Китая требует глубокого понимания культурных и социальных аспектов, которые могут существенно влиять на успешность сделок и партнерских отношений. Различия в подходах к бизнесу, манере общения и даже невербальных сигналах могут стать причиной недоразумений и негативного восприятия, если не учитывать эти нюансы.

Первым важным аспектом является принцип взаимного уважения и отношений. В китайской культуре большое значение придается установлению доверительных отношений, или "гуанси". Перед началом официальных переговоров часто предпочтительнее наладить личные связи. Это может включать совместные обеды, занятия спортом или участие в культурных мероприятиях. Культурные традиции Китая подчеркивают, что *business is personal*, и без хороших личных отношений следует относиться с осторожностью к деловым предложениям.

Другим критически важным аспектом является понятие о времени и терпении. В отличие от западного подхода, где быстрое принятие решений считается признаком эффективности, в Китае акцент делается на тщательную проработку деталей. Важно запастись терпением и дать китайским партнерам время для размышлений и обсуждений. Хотя этот процесс может показаться медленным, он обычно приводит к более взвешенным решениям.

Не менее важным является стилистика общения. В Китае предпочтение отдается косвенной коммуникации. Чёткие и прямые высказывания могут восприниматься как грубость. Следует быть осторожным с критикой и открытыми конфликтами, которые поощряют негативное восприятие и создают атмосферу недоверия. Умение читать между строк и интерпретировать намеки — важный навык для общения с китайскими бизнесменами.

Также стоит обратить внимание на визуальные и невербальные аспекты общения. В Китае невербальные сигналы играют значительную роль. Например, взгляд в глаза может восприниматься как агрессивный, в то время как понижение уровня голоса может означать уважение. Жесты, такие как пожатие руки, также имеют свои особенности. Лучше следовать моделям поведения, принятым в культуре, чтобы избежать неловкости.

Этикет встреч и взаимодействий тоже имеет важное значение. При входе в переговорный зал не следует забывать о приветствии, которое часто подразумевает уважение к старшим и более опытным партнёрам. Лучше всего начинать общение с формального представления. Кроме того, визитные карточки играют ключевую роль в китайской деловой культуре. Они должны представляться двумя руками с почтением и изучаться собеседником перед тем, как положить их в карман.

Наконец, необходимо учитывать и различия в бизнес-культуре. Условия проведения сделок часто имеют более длительный срок, чем в западной практике. Обсуждение контракта может затянуться на недели или месяцы, и проявление настойчивости может восприниматься как давление. Гибкость и готовность вести переговоры помогают создать доверительную атмосферу.

В заключение, успешное взаимодействие с бизнесменами из Китайской Народной Республики требует внимания к деталям, понимания культурных различий и гибкости в подходе. Правильный выбор тактики общения, знание обычаев и уважение к традициям помогут построить крепкие, долгосрочные деловые отношения, которые будут выгодны обеим сторонам.

Критерии оценки:

- выставляется 100-85 баллов и оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал разнообразных литературных источников, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, предлагает собственное аргументированное видение проблемы.

- выставляется 84-70 баллов и оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения

- выставляется 69-52 балла и оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ

- выставляется 51-0 баллов и оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы

Примерные индивидуальные кейс-задачи к зачету:

Практико-ориентированная задача № 1:

- решение деловых задач по формированию стратегии делового общения с Азиатскими партнёрами с учётом социокультурной специфики.

- решение деловых задач по поиску адекватных организационно-управленческих решений при общении с деловыми партнерами из стран АТР (на примере Японии)

Сандра проработала в «Takabishi» четыре недели, когда объявили, что президент «Takabishi Inc.» приедет из Японии, чтобы посетить зарубежные отделения. Начальник Сандры, Джэки, у которого было много работы с документами, пригласил Сандру и попросил ее составить программу предстоящего визита. Он попросил ее поискать информацию о господине Такабиси, о материнской компании и о японских национальных и деловых традициях. Эта поездка должна была стать первым визитом господина Такабиси на новый завод, и было очень важно, чтобы все прошло гладко.

Сандра нашла в библиотеке материалы, о которых просил Джэки. После того как она принесла материалы в офис, она решила начать с составления списка задач и того, что она должна подготовить к приезду г-на Такабиси. Сделав это, Сандра взяла книгу о японских обычаях и взглянула на содержание. Она обратила внимание на раздел о том, как дарить подарки. «О, да, — подумала она, — я помню, что японцы любят обмениваться подарками». Сандра тут же отложила книжку и внесла подарки в свой список. Когда Сандра закончила приготовления к визиту г-на Такабиси, она написала ему письмо и приложила свой предполагаемый план. Она подписала свое письмо «Сандра».

В этот важный день Сандра была в нерешительности по поводу того, что ей надеть. В конце концов она осталась довольна своим внешним видом и поспешила к машине. К сожалению, ей пришлось очень долго искать место для парковки, и она опоздала на 20 минут. Около ворот прибытия она увидела несколько японских мужчин, разговаривающих с американскими представителями компании. Все они ждали ее, поскольку, согласно программе, она должна была сопровождать гостей к месту их первой остановки.

Сандра хотела бы, чтобы у нее было больше времени, чтобы просмотреть отчеты компании, и чтобы точно знать, кто из мужчин был г-ном Такабиси. К сожалению, времени не оставалось вовсе, поэтому она приблизилась к ближайшему из мужчин в синем костюме, пожала ему руку и представилась. Она не заметила, что, кланяясь ей, молодой человек смутился. Сандра, не привыкшая к поклонам, решила не кланяться в ответ. Но тут она заметила, что выглядевший аристократически мужчина, который стоял в конце группы, похоже, шокирован ее поведением.

После представления Сандра открыла свой портфель и подарила каждому из участников встречи приготовленный к этому случаю подарок. Когда Сандра начала передавать завернутые в обертку коробочки с подарками, начав с ближайшего к ней гостя, она ощутила, что все чувствуют себя неловко. Желая разрядить обстановку, она

настояла на том, чтобы все развернули подаренные коробочки. Внутри каждой коробочки была блестящая ручка с цифровыми часами, расположенными возле зажима. На ленте, опоясывающей ручку, было написано «Сделано в Японии». После этого Сандра раздала гостям расписание запланированных на день мероприятий и направилась к машинам, которые должны были отвезти гостей в отель. Как только гости отъехали, Сандра вернулась в свой офис. Там ее ждал Джеки, который был явно недоволен.

Задания:

1. Почему Джеки полагал, что Сандра изучила информацию о г-не Такабиши, компании и японских обычаях?
2. Каких ошибок смогла бы избежать Сандра, если бы она уделила время материалам, которые предложил изучить Джеки?
3. Как вы думаете, почему молодой человек, которому она первому пожала руку, чувствовал себя неловко?
4. Какое значение имело опоздание Сандры в аэропорт?

Практико-ориентированная задача № 2:

- решение деловых задач по формированию стратегии делового общения с Азиатскими партнёрами с учётом социокультурной специфики.
- решение деловых задач по поиску адекватных организационно-управленческих решений при общении с деловыми партнерами из стран АТР (на примере КНР)

В условиях глобализации и взаимозависимости рынков компании все чаще взаимодействуют с партнерами из других стран. Работая с деловыми партнерами из Китая, необходимо учитывать специфические культурные, экономические и организационные аспекты, которые могут влиять на успешность сотрудничества.

Контекст задачи

Ваша компания, занимающаяся производством и экспортом высококачественной электроники, намерена наладить долгосрочные деловые отношения с китайскими производителями. Основные цели заключаются в оптимизации производственного процесса и расширении каналов сбыта на китайском рынке. Однако, перед вами встает серия организационно-управленческих задач, решение которых позволит улучшить качество коммуникации и взаимодействия с китайскими партнерами. Определите эти задачи в порядке приоритетности, предоставьте способы их решения.

Анализ культурных различий

Прежде всего, необходимо проанализировать культурные различия, которые могут повлиять на общение. В Китае важным аспектом является концепция "Гуаньси" – построение взаимовыгодных отношений. Это означает, что для успешного взаимодействия потребуется не только подписать контракт, но и уделить внимание личным отношениям.

Разработка стратегии взаимодействия

Проанализировав культурные особенности, необходимо разработать стратегию взаимодействия. Это может включать в себя:

- организацию официальных встреч с деловыми партнерами, на которых должно быть выделено время для неформального общения.
- этапы подготовки к переговорам, такие как исследование рынка и изучение предпочтений китайского партнера.
- определение конкретных целей, которые вы хотите достичь на каждой встрече.

Этикет и коммуникация

Коммуникация с китайскими партнерами требует внимательного отношения к этикету. Важно учитывать формы обращения, правила обмена визитками и особенности ведения переговоров. Направление материалов и предложений должно быть оформлено с учетом культурных особенностей, поэтому рекомендуется обратиться за советом к консультанту или специалисту, знакомому с китайским рынком.

Постоянный диалог

Общение с партнерами не должно ограничиваться только периодическими встречами. Необходимо наладить постоянный диалог, используя различные каналы коммуникации, такие как электронная почта, мессенджеры или видеоконференции. Это поможет быстрее решать возникающие вопросы и поддерживать связь на должном уровне.

Адаптация к требованиям

Китайский рынок может иметь свои специфические требования и нормативы. Важно быть готовым адаптироваться к ним. Рассмотрение возможности обучения сотрудников особенностям работы на китайском рынке может значительно улучшить качество взаимодействия.

Наблюдение за результатами

После внедрения предложенных организационно-управленческих решений потребуется проводить регулярный анализ результатов. Оценивать эффективность взаимодействия можно с помощью опросов и анализа обратной связи от китайских партнеров. Это позволит не только выявить слабые места, но и скорректировать подход в дальнейшем.

Итогом выполнения этой деловой задачи станет создание эффективной системы коммуникации и управления, которая позволит не только наладить, но и укрепить взаимовыгодные отношения с деловыми партнерами из Китая, что в дальнейшем обеспечит вашему бизнесу устойчивое развитие на этапе выхода на международные рынки.

Критерии оценки «зачтено»:

- выставляется 100-85 баллов и оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал разнообразных литературных источников, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, предлагает собственное аргументированное видение проблемы.
- выставляется 84-70 баллов и оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения
- выставляется 69-52 балла и оценка «зачтено» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в

изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ

- выставляется 51-0 баллов и оценка «незачтено» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Составитель  /Шашкина О.В.
"20" мая 2024 г.