3

Содержание

|  |  |
| --- | --- |
| Введение…………………………………………………………….. | 4 |
| Глава I. Протокол во внешних сношениях………………………. | 5 |
|  1.1.Понятие о протоколе. Дипломатический протокол и церемониал…………………………………………………………. | 5 |
|  1.2.Дипломатические и консульские представительства…. | 7 |
|  1.3.Протокольные мероприятия……………………………. | 10 |
|  1.4. Этикет делового общения и поведения в обществе…… | 26 |
| Глава II. Протокольная представительская работа и деловое общение в сфере международного воздушного транспорта…… | 33 |
|  2.1.Организация деловых контактов и протокольные мероприятия………………………………………………………… | 34 |
|  2.2.Работа загранпредставительства авиакомпаний с официальными делегациями………………………………………. | 37 |
| Глава III. Ведение коммерческих переговоров и деловой переписки…………………………………………………………… | 42 |
|  3.1.Особенности коммерческих переговоров в сфере международного воздушного транспорта………………………. | 42 |
|  3.2.Вербальные и невербальные коммуникации в переговорном процессе……………………………………………. | 47 |
|  3.3.Деловая переписка……………………………………….. | 54 |
| Заключение…………………………………………………………. | 60 |
| Вопросы для самопроверки………………………………………..  | 61 |
| Литература…………………………………………………………. | 63 |

Введение

Внешнеэкономическая деятельность в системе гражданской авиации является особым видом деятельности в сфере международных отношений между партнёрами из разных государств. Особенностью этой деятельности в системе гражданской авиации является то, что она связана не только с торговлей товарами и услугами, но и с осуществлением международных связей между странами и выполнением воздушных перевозок, а также в других сферах международной деятельности.

Внешнеэкономические связи в сфере воздушного транспорта осуществляются в трёх основных направлениях:

1) коммерческое сотрудничество по продаже перевозок и внешних авиационных услуг;

2) международное экономическое и научно-техническое сотрудничество;

3) участие в международных организациях гражданской авиации.

Деятельность в любой из указанных сфер является международной и регулируется как на государственном, так и на международном уровне. Она осуществляется с обязательным соблюдением установленных правил и обычаев, объединённых общим названием «международный протокол». С соблюдением норм международного протокола и правил делового общения и поведения осуществляется не только дипломатическая деятельность, но и основные виды международной деятельности.

В данном учебном пособии подробно рассматриваются нормы и правила делового общения и международного протокола, даётся понятие дипломатического протокола и протокольных мероприятий. И хотя в международной экономической деятельности соблюдение норм дипломатического протокола является не столько жёстким и обязательным как в сфере внешнеполитической (дипломатической) деятельности, следование нормам дипломатического протокола является важным для всех работников, связанных с международной сферой деятельности в системе ГА.

Помимо дипломатического протокола в учебном пособии рассматриваются особенности делового общения и представительской работы в системе международного воздушного транспорта, включая организацию деловых контрактов и протокольных мероприятий, ведения коммерческих переговоров и деловой переписки.

Данное учебное пособие предназначено для студентов старших курсов, изучающих внешнеэкономическую деятельность, международные воздушные перевозки и международное сотрудничество в сфере гражданской авиации, а так же может быть полезным для всех читателей, интересующихся вопросами международных воздушных сообщений и международных связей.

Данное пособие представляет собой заключительную часть учебного пособия по предмету «Внешнеэкономическая деятельность в сфере гражданской авиации».

Целью данного пособия является стремление ознакомить студентов как потенциальных участников в международной деятельности в сфере ГА с вопросами протокола и некоторыми вопросами международной практики.

Глава I. Протокол во внешних сношениях

В условиях интенсивного роста внешнеэкономической деятельности предприятий системы воздушного транспорта все больше работников отрасли становятся участниками внешних связей. Проблемы профессионального этикета играют существенную роль во всех сферах деятельности. Однако во внешнеэкономической деятельности, в связи с тем, что участники этой деятельности являются представителями иностранных деловых кругов, в том числе авиакомпаний, дипломатических миссий, международных организаций и т.п., помимо общих норм делового этикета используются специальные международные нормы, определяемые протоколом.

* 1. Понятие о протоколе. Дипломатический протокол и церемониал

Под протоколом следует понимать совокупность правил и норм, определенных традиций и условностей, которые независимо от выполнения возложенной задачи, поручения, миссии и т.д. необходимо соблюдать, чтобы не нанести ущерба взаимным отношениям. Рассматривая протокол с этической позиции, следует иметь в виду, что он должен соблюдаться на всех уровнях: правительственном, ведомственном, на уровне государственных учреждений, дипломатическими и иными представительствами, а также всеми официальными лицами в международном общении.

В соответствии с протоколом осуществляется назначение, аккредитование и отзыв дипломатических представителей, устанавливается порядок нанесения визитов, ведения беседы, организации приемов, ведения переговоров, официальной переписки, применение визитных карточек и других форм международного общения.

При осуществлении международных экономических и внешнеполитических мероприятий участники этих мероприятий соблюдают определенные традиции, условности и правила, совокупность которых называется дипломатическим протоколом или просто протоколом.

Слово «протокол» происходит от греческого protokollon (protos - первый и kolla - клеить), которое вначале означало правила оформления документов, а затем правила ведения архива. Со временем слово «протокол» стало применяться к правилам ведения дипломатических дел. Отсюда возникло современное название – дипломатический протокол.

Правила дипломатического протокола основываются на так называемом принципе «международной вежливости», в понятие которого входит соблюдение почтительности и уважения всего, что символизирует и представляет государство.

Правила дипломатического протокола обязательно соблюдаются при назначении глав дипломатических представительств – послов, посланников, постоянных и временных поверенных в делах, военных атташе. С соблюдением правил дипломатического протокола происходит вручение верительных и отзывных грамот, осуществляются дипломатические визиты и ведутся беседы, проводятся разные виды дипломатических приемов – завтраки, обеды, ужины, приемы типа «коктейль» и т.п., ведется дипломатическая переписка, происходит прием и проводы официальных делегаций; ведутся переговоры, созываются международные конференции и совещания; подписываются международные договоры и соглашения; осуществляется реагирование на разного рода праздничные, а также траурные события; соблюдается церемониал государственного гимна и государственного флага. В соответствии с правилами дипломатического протокола определяется поведение дипломатов в стране пребывания, их одежда в официальных случаях и т.д. Короче говоря, ни одна из внешних форм деятельности в международных сношениях не осуществляется без соблюдения правил дипломатического протокола.

Общепринятые протокольные нормы лежат так же в основе дипломатического протокола, соблюдаемого в международных организациях, таких как: ООН, ЮНЕСКО, МОТ, ВОЗ, МАГАТЕ, ЮНИСЕВ, ИМО и др., в том числе и в международной организации гражданской авиации (ИКАО), и в других межправительственных авиационных организациях, таких как: ЕКАК, АФКАК, КАКАС, ЛАКАК и др., хотя в протоколе этих международных организаций имеется своя специфика.

Что касается международных неправительственных организаций, таких как: ИАТА, АСИ, АЕА, ОАА и др., то в их деятельности также присутствуют общепринятые протокольные нормы, хотя в определении их протокола отсутствуют строгие нормы дипломатического протокола.

Протокол является международным, поскольку его основные правила общепризнанны и во всех странах соблюдаются более или менее одинаково. Разумеется, каждая страна может вносить поправки в зависимости от национальных и религиозных обычаев. Свои особенности, как уже упоминалось, имеют и протокольные мероприятия международных межправительственных и неправительственных организаций в системе ГА.

Хорошие знания международного протокола важны не только дипломатам, но и всем работающим в области международных связей, прежде всего для того, чтобы самим правильно применять их в своей работе, а так же для того, чтобы распознавать их значение и проявление в общении с официальными представителями и лицами.

Следует иметь в виду, что отдельные нормы дипломатического протокола называются церемониалом, например, церемониал вручения верительных грамот, церемониал встречи или проводов официальных делегаций и т.д. Достаточно подробно вопросы дипломатического протокола регулируются Венской Конвенцией о дипломатических сношениях от 18 апреля 1961 года.

Соблюдение протокола в международных сношениях является обязательным, поскольку отступление от его общепризнанных правил или нарушение их может нанести ущерб престижу, чести и достоинству другого государства, его руководителям и официальным представителям, а следовательно, привести в какой-то мере к осложнениям во взаимоотношениях. Этим еще раз хотелось бы подчеркнуть важность знания и соблюдения всеми работниками международной сферы норм международного протокола.

Работники международной сферы гражданской авиации, как правило, за незначительным исключением, не имеют дипломатического ранга, однако в своей деятельности им приходится иметь дело с дипломатическими работниками как своей страны на территории иностранного государства, так и с дипломатическими работниками других стран. Поэтому считаем целесообразным в данном пособии упомянуть о дипломатических работниках и дипломатических рангах. К дипломатическим работникам относятся главы дипломатических представительств, дипломатический персонал посольств и миссий, а также работники центрального аппарата министерств (ведомств) иностранных дел.

* 1. Дипломатические и консульские представительства

В ст. 14 Венской Конвенции о дипломатических сношениях 1961 года говорится, что главы дипломатических представительств подразделяются на три класса: 1) класс послов, аккредитуемых при главах государств, и других глав представительств эквивалентного ранга; 2) класс посланников, аккредитуемых при главах государств; 3) класс поверенных (постоянных) в делах, аккредитуемых при министрах иностранных дел. Дипломатическое представительство, возглавляемое послом, называется посольством, возглавляемое посланником или постоянным поверенным в делах – миссией.

Большинство дипломатических представительств относится к первому классу – посольствам. Дипломатические представительства второго класса, возглавляемые посланником, в современной дипломатической практике встречаются достаточно редко, поэтому к настоящему времени можно считать утвердившейся практикой, при установлении дипломатических отношений между государствами, обмениваться посольствами. Дипломатических представительств третьего класса, возглавляемых поверенным в делах, в международной практике совсем мало. При этом имеется в виду постоянный, поверенный в делах, в отличие от временного поверенного в делах, каковым является лицо, временно замещающее отсутствующего в стране главу дипломатического представительства.

Степенями отличия дипломатических работников являются дипломатические ранги. Официальные наименования глав дипломатических представительств, принятые в современной международной практике, следующие:

Посла - Чрезвычайный и Полномочный Посол (сокращенно - Посол)

Посланника – Чрезвычайный посланник и полномочный Министр (сокращенно – полномочный Министр или Министр).

Постоянного поверочного в делах – поверенный в делах (в документах принято употреблять его французское наименование – Charge d̕Affairs Avec lettres).

Временного поверочного в делах – Временный поверенный (общепринятое французское наименование – Charge d̕Affairs Adinterim).

Международные названия служебных должностей других дипломатических работников посольств и миссий следующие: советник – посланник, советник; 1-й секретарь, 2-й секретарь, 3-й секретарь; атташе.

Дипломатические работники центрального аппарата министерств (ведомств) иностранных дел, дипломатических и консульских представительств за границей имеют личные дипломатические ранги. Эти ранги следующие: посол, посланник 1-ого класса, посланник 2-ого класса; советник 1-ого класса, советник 2-ого класса; 1-й секретарь 1-го класса, 1-й секретарь 2-го класса; 2-й секретарь 1-го класса, 2-й секретарь 2-го класса; 3-й секретарь, атташе. В составе дипломатического представительства имеются различные категории атташе:

• Атташе военные, военно-морские и военно-воздушные. Они являются представителями своего военного ведомства при военном ведомстве страны пребывания, одновременно они являются советниками главы дипломатического представительства по военным вопросам;

• Специальные атташе – по культуре, науке и технике, сельскому хозяйству, экономике, транспорту (в том числе в ряде стран – атташе по гражданской авиации). Специальные атташе изучают в стране пребывания вопросы по их специальности, а также ведут оперативную работу по поддержанию и развитию связей между соответствующими ведомствами. Они могут иметь дипломатические ранги советника;

• Атташе по делам печати (пресс-атташе). Это работник дипломатического представительства, ведающий вопросами печати и информации. Им может быть любой дипломатический работник – советник, 1-й секретарь и др.

• Атташе дипломатический (или просто атташе). В отличие от перечисленных выше специальных атташе, имеющих, как правило, высокий дипломатический ранг, атташе дипломатический – младший дипломатический работник дипломатического представительства или центрального аппарата МИД, только начинающий свою дипломатическую карьеру.

Все категории атташе являются дипломатическими работниками, включаются в состав членов дипломатического корпуса и пользуются всеми дипломатическими привилегиями.

В состав дипломатического персонала представительств, кроме перечисленных выше сотрудников посольств и миссий, входят также торговые представители, заместители торговых представителей, помощники военных, военно-воздушных и военно-морских атташе, а также секретари-архивисты.

Глава дипломатического представительства и члены дипломатического персонала представительства пользуются личной неприкосновенностью и не могут быть подвергнуты задержанию или аресту. Личный багаж главы дипломатического представительства освобождается от досмотра, если нет серьезных оснований предполагать, что он содержит предметы, ввоз или вывоз которых запрещен или регулируется специальными правилами.

Помещения, занимаемые дипломатическим представительством, неприкосновенны и доступ в них может иметь место лишь с согласия главы дипломатического представительства или лица, его замещающего. Эти помещения и находящееся в них имущество, а также средства движения представительства пользуются иммунитетом от всех принудительных действий, в том числе обыска, выемки, ареста. Жилые помещения и средства передвижения главы и членов дипломатического персонала представительства пользуются той же неприкосновенностью и защитой, что и помещения представительства. Неприкосновенность указанных помещений и средств передвижения не дает, однако, права использовать их в целях, не совместимых с функциями представительства. Следует заметить, что представительства авиакомпаний не защищены дипломатической неприкосновенностью, однако в ряде государств автотранспорт представительств авиакомпаний снабжен дипломатическими номерами, что ни в коей мере не освобождает персонал указанных представительств строго соблюдать все правила страны пребывания.

Неприкосновенностью пользуются все документы и переписка дипломатического представительства. Дипломатическая почта не подлежит ни вскрытию, ни задержанию. Дипломатический курьер пользуется при исполнении своих обязанностей личной неприкосновенностью и не может быть подвернут аресту или задержанию. На основе специального соглашения с конкретным иностранным государством дипломатическая почта может перевозиться по обычным каналам связи без сопровождения курьером или быть вверена командиру гражданского воздушного судна, который не считается дипломатическим курьером. Представительство может направить своего сотрудника принять дипломатическую почту непосредственно от командира воздушного судна.

Представительствам авиакомпаний, а также другим участникам международной экономической деятельности за границей очень часто приходится иметь деловые отношения с консульствами или консульскими отделами посольства и миссий. Поэтому считаем целесообразным кратко коснуться консульских представительств.

Консульское представительство выполняет свои функции в пределах консульского округа. Местонахождение консульского представительства и границы его консульского округа определяются по соглашению между заинтересованными государствами.

Главой консульского представительства признается назначенный иностранным государством и принятый в этом качестве правительством страны пребывания в лице его министерства (ведомства) иностранных дел генеральный консул, консул, вице-консул и консульский агент. Назначение того или иного лица в качестве главы консульского представительства удостоверяется консульским патентом. Глава консульского представительства может приступить к исполнению своих обязанностей после выдачи ему министерством (ведомством) иностранных дел консульской экзекватуры.

Помещения консульского представительства, резиденции главы консульского представительства, архивы, документы и официальная переписка консульского представительства пользуются на основе взаимности неприкосновенностью. Консульские должностные лица, включая главу консульского представительства, пользуются личной неприкосновенностью и не могут быть подвергнуты задержанию или аресту, иначе как в случае преследования за совершение тяжкого преступления или вступления в законную силу приговора суда. Они пользуются иммунитетом от уголовной, гражданской и административной юрисдикции страны пребывания в том, что касается их служебной деятельности. Это, однако, не распространяется на иски о возмещении вреда, причиненного дорожно-транспортным происшествием. Консульские должностные лица, включая главу консульского представительства, а также сотрудники административно-технического и обслуживающего персонала консульского представительства не могут отказываться от дачи свидетельских показаний, к ним могут применяться меры принуждения.

Консульскому представительству, консульским должностным лицам, включая главу консульского представительства, и административно-техническому персоналу консульского представительства, а также членам их семей на основе взаимности представляются в отношении таможенных пошлин те же льготы, что и дипломатическому персоналу.

Указанные выше привилегии и иммунитеты, предусмотренные для членов дипломатического и консульского персонала, распространяются и на представителей иностранных государств, на членов парламентских и правительственных делегаций, а также на основе взаимности на сотрудников делегаций иностранных государств, которые приезжают для участия в межгосударственных переговорах, международных конференциях и совещаниях или с другими официальными поручениями. Привилегии и иммунитеты, предоставляемые международным межправительственным организациям, представителям иностранных государств, при этих организациях, а также их должностным лицам, определяются соответствующими международными соглашениями.

* 1. Протокольные мероприятия

К протокольным мероприятиям относятся официальные беседы, визиты, обмен документами и все виды приемов.

Дипломатическая беседа. Ведение дипломатических бесед является одной из главнейших обязанностей каждого дипломатического (а в определенной мере и внешнеэкономического) работника за рубежом. Работник внешнеполитической или международной экономической сферы, не ведущий бесед или не умеющий их вести, а следовательно, не поддерживающий деловых связей в стране своего пребывания, не может считать себя полноценным работником этой сферы. Дипломатические и международные экономические работники не должны замыкаться в стенах своих служебных кабинетов, ограничиваться только изучением политической экономической ситуации в стране пребывания и во всем мире по различным источникам, местной иностранной печати, радио- и телеинформации. Живое общение с политическими, научно-техническими, журналистскими и деловыми кругами в стране пребывания должно быть направлено на:

• поддержание и развитие в стране пребывания политических, экономических, торговых, культурных, научно-технических и иных отношений;

• разъяснение внутренней и внешней политики своего государства и защиты его интересов в своей сфере деятельности;

• стремление поддерживать и развивать дружеские отношения с упомянутыми выше кругами страны пребывания;

• выяснения позиции собеседников по всем интересующим вопросам.

Помимо формальной беседы, живое общение может осуществляться в форме лекции, выступления в различных обществах и ассоциациях, в студенческих аудиториях, во время пресс-конференций, дачи интервью и т.д.

Примерным кругом собеседников может быть следующий: руководящие деятели государства, официальные лица министерств и ведомств, члены дипломатического корпуса, деятели общественных организаций, деятели культуры, искусства, науки и техники, деловые круги, в том числе работники авиакомпаний, туристических и других фирм, журналисты и другие лица.

Дипломатическая беседа требует высокой эрудиции специалиста во всех сферах политической, экономической и культурной жизни. Как правило, это диалог, ведущийся без привлечения справочного материала и без бумаг. Поэтому необходимо держать в памяти достаточный запас знаний в своей сфере деятельности, а также в области истории, международных отношений, культуры и искусства страны пребывания и своей страны, творчество выдающихся деятелей мировой культуры и искусства.

Без знаний в этих областях будет трудно, да и просто невозможно вести беседу и поддерживать отношения с теми или иными кругами. Кроме того, в соответствии с протокольной традицией почти каждая беседа после взаимных приветствий начинается с разговора о событиях общественной и театральной жизни, о кинофильмах, концертах, художественных выставках, о новых книгах и других событиях в общественной и культурной жизни.

Беседы бывают официальными и неофициальными. Официальными могут быть беседы, когда работник по своей инициативе либо по приглашению направляется в соответствующее ведомство. Причем он может заранее знать, о чем пойдет беседа. В таком случае он заблаговременно хорошо изучит проблему, о которой пойдет речь в беседе, подготовится к возможной дискуссии и к защите своей позиции. Особенно тщательная подготовка к визиту необходима, когда работника приглашают в то или иное ведомство, но в соответствии с широко распространенной протокольной практикой заранее не сообщают о цели приглашения, и о теме предстоящей беседы не принято спрашивать.

Во время беседы необходимо хорошо понять собеседника и, если что-то непонятно, непременно попросить разъяснения, не оставляя на «додумывание», на «потом». Если во время беседы вам вручат какой-либо официальный документ (ноту, памятную записку и др.), его следует здесь же внимательно прочитать. Во время беседы можно вступать в дискуссию, отстаивать свою позицию. Не годится, когда вместо активной защиты своих интересов дается лишь один ответ: «я доложу об этом своему руководству». Конечно, могут быть случаи, когда нужно давать подобный ответ, но если сотрудник будет так отвечать всегда, то это будет свидетельствовать о его недостаточной квалификации и компетентности.

От участников беседы, как и от всех работников внешней сферы, требуется внимательное отношение к людям, общительность и незамкнутость, сдержанность и незаносчивость, умение завязать и поддержать разговор, быть приятным собеседником и располагающим к себе в общении с людьми. Такие качества помогают в установлении, поддержании и расширении дружественных связей в стране пребывания и, наоборот, трудно бывает загранработнику, если он по своему характеру человек необщительный, угрюмый и неразговорчивый или же навязчивый, болтливый и к тому же заносчивый и грубый.

В соответствии с принципом «международной вежливости» дипломатическая беседа ведется в спокойном тоне, если даже тема беседы является напряженной. В беседе всегда царит дух взаимной заинтересованности. Каждый стремится получить от собеседника то, что ему еще неизвестно. Поэтому нельзя превращать беседу в интервью: один все время спрашивает, а другой только отвечает, не находя возможности спросить самому. Так вести беседу нельзя. Надо со своей стороны говорить все, что выгодно сказать, но что не составляет государственную и коммерческую тайну. Никогда не надо говорить неправду. Если загранработник чего-то не знает или знает то, что не подлежит разглашению, он должен умело уклониться от ответа или, в крайнем случае, сослаться на свою неосведомленность. Ни в коем случае не следует отвечать на вопросы, которые не задают.

Особенно осторожным надо быть в беседах с журналистами. Недобросовестный журналист может использовать только сам факт беседы с дипломатом или работником внешнеэкономической сферы. Такие журналисты могут публиковать свои выдуманные сообщения, ссылаясь на конкретное лицо, либо со ссылкой «на круги, близкие к посольству», либо «на информацию, полученную во время приема в таком-то представительстве, посольстве, учреждении» и т.д.

В соответствии с международным протоколом официальная беседа проводится по установленной схеме: небольшая вводная протокольная часть, основная тема и снова (заключительная) часть. Во вводной протокольной части участники беседы обмениваются приветствиями, любезностями, справляются о здоровье, самочувствии, о событиях театральной жизни, и обмениваются сведениями о погоде и т.д., а также договариваются, на каком языке будет вестись беседа. В основной теме излагается предмет для обсуждения и проводится дискуссия по обсуждавшимся вопросам. В заключительной части снова производятся протокольные фразы, вроде: «Примите, Ваше Превосходительство (г-н советник и т.д.), уверения в моем величайшем к Вам уважении». По окончании (после прибытия в свой офис) составляется протокольная запись беседы, в которой отмечается, с кем проведена беседа, дата и место ее обсуждения. На основании записи составляется информация в центр (телеграфная или в форме письма) для принятия необходимых мер или для доведения до сведения руководства.

Дипломатическая переписка. Дипломатическая переписка ведется с соблюдением традиционных правил международного протокола. Выработанные в течение длительной практики правила являются общепринятыми в международной деятельности и считаются обязательными. Нарушение правил ведения дипломатической переписки может привести к отрицательным последствиям во взаимоотношениях сторон. Основным требованием при подготовке документа является хорошее знание того вопроса, о котором пойдет речь в документе, история вопроса, состояние проблемы на момент составления документа, международно-правовых аспектов проблемы и т.д.

Наиболее распространенными видами документов дипломатической переписки являются: личная нота, вербальная нота, памятная записка, меморандум, официальное или частное (полуофициальное) письмо.

Личная нота посылается по вопросам важного и принципиального значения для двухсторонних отношений по международным проблемам или в порядке официальной информации о каком-либо важном событии, а также по протокольным вопросам: поздравления по случаю национального праздника, личных событий у главы государства, главы правительства и др.; соболезнования по случаю траурных событий; по другим протокольным вопросам.

Личной ноте свойственны следующие формальные признаки: она составляется в первом лице, печатается на нотном бланке, в правом верхнем углу указывается город отправления, дата отправления ноты. Текст ноты начинается с обращения, например: Уважаемый господин Посол; господин Поверенный в делах, и т.д. После обращения идет текст, который, как правило, (за исключением случаев соболезнований и протеста) начинается словами «Имею честь». Текст заканчивается выражением уважения (комплиментом). При этом необходимо очень внимательное отношение к правильному применению комплимента, не завышая, но и не занижая его. Комплименты должны заканчиваться в зависимости от политического, служебного положения или ранга лица, к которому посылается личная нота, например: «Прошу Вас, господин Посол, принять уверения в моем весьма высоком уважении»; «Прошу вас, господин Директор, принять уверения в моем высоком уважении»; в случае фирменной переписки вместо вышеприведенных могут быть комплименты: «С глубоким уважением», «С уважением». После комплимента следует разборчивая подпись лица, которое посылает личную ноту. Указать фамилию, должность подписывающего ноту допустимо, но не обязательно. Печать на личной ноте не ставится. В левом нижнем углу личной ноты на первой странице пишется адрес лица, которому посылается нота. Адрес состоит из титулования, из имени и фамилии, полной официальной должности этого лица, полного официального (конституционного) названия страны, полного названия столицы. Этот же адрес печатается на конверте, в котором отправляется личная нота. Пример личной ноты приводится ниже.

Пример личной ноты:

Посольство г. Бангкок, (дата)

Российской

Федерации

ВАШЕ ПРЕВОСХОДИТЕЛЬСТВО

Имею честь сослаться на Соглашение о воздушном сообщении, подписанное ……. года между Правительством Российской Федерации и Правительством Королевства Тайланд, и сообщить Вашему Превосходительству, что согласно статье 20 Соглашения Правительство Российской Федерации одобрило Соглашение в соответствии с действующей в Российской Федерации законодательной процедурой.

В связи с этим имею честь подтвердить положение Статьи 20, в силу которой по получении ответной ноты Вашего превосходительства, подтверждающей одобрение указанного Соглашения Правительством Королевства Тайланд в соответствии с действующей в Вашей стране законодательной процедурой, Соглашение между нашими двумя Правительствами вступит в силу в день, которым датирована Ваша ответная нота.

Примите, Ваше Превосходительство, уверения в моем самом высоком уважении.

Чрезвычайный и Полномочный

Посол РФ в Тайланде

Его Превосходительству

Министру иностранных дел

Королевства Тайланд

ВЕРБАЛЬНАЯ НОТА является наиболее распространенным документом дипломатической переписки посольства. В ней излагаются самые разнообразные вопросы, возникающие в деятельности министерства или дипломатического представительства. Текст вербальной ноты составляется в третьем лице, печатается на специальном нотном бланке.

Вербальная нота не подписывается, в конце текста ставится мастичная печать посольства. Вербальная нота начинается с обращения, которое должно содержать комплимент, например: «Посольство Российской Федерации свидетельствует свое уважение Министерству Иностранных дел Бельгии и имеет честь (далее идет текст)…». После текста снова употребляется комплимент, например: «Посольство возобновляет Министерству уверения в своем весьма высоком уважении». После этой фразы печатается название столицы и дата отправления вербальной ноты. В нижнем левом углу всегда первой страницы вербальной ноты (независимо от общего качества страниц) печатается адрес. Этот же адрес печатается на конверте, в котором отправляется вербальная нота.

Примеры вербальных нот:

Министерство

Иностранных Дел

Французской Республики

Министерство иностранных дел свидетельствует свое уважение Посольству Российской Федерации и имеет честь изложить ему нижеследующее.

Нотой № …. от …. ….года Посольство сообщило Министерству о желании Российских властей получить разрешение на посадку самолетов Аэрофлота, обслуживающих регулярную линию Москва-Гавана, в исключительных случаях, при плохой погоде или технических неполадках оборудования, в международном аэропорту Пуэнт-а-Питр.

Министерство иностранных дел имеет честь сообщить Посольству Российской Федерации о том, что разрешение дано.

Министерство пользуется случаем, чтобы возобновить Посольству уверения в своем высоком уважении.

Париж …. …. …. года

Посольству Российской

Федерации

 г. Париж

Посольство ЮАР в Москве

 …. …. года перевод с английского

Посольство Южно-Африканской Республики в Российской Федерации свидетельствует свое уважение Министерству иностранных дел Российской Федерации и, ссылаясь на Соглашение о воздушном сообщении между Российской Федерацией и Южно-Африканской Республикой, имеет честь сообщить, что «Аэрофлот – Российские авиалинии» признан администрацией Южноафриканской гражданской авиации в соответствии со статьей 4(2) настоящего Соглашения.

Кроме того, допуск № ДОТ 005 для иностранных операторов, который был предоставлен «Аэрофлоту авиалиниям», будет скорректирован надлежащим образом.

Посольство Южно-Африканской Республики в Российской Федерации пользуется случаем, чтобы возобновить Министерству иностранных дел Российской Федерации уверения в своем весьма высоком уважении.

 Москва, « » …. …. года

Памятная записка вручается лично после устного заявления или просьбы с изложением этого заявления или просьбы. Цель вручения памятной записки – усилить значение или подчеркнуть важность деланного заявления или возбужденной просьбы, предупредить возможность неправильного понимания или толкования сказанного устно. Текст памятной записки обычно составляется в безличной форме, например: «Возбуждается просьба», «Доводится до сведения» и т.д. Текст не содержит ни обращения, ни проставляется название столицы и дата вручения. Печать не ставится. Над текстом печатается надпись: «Памятная записка». Пример памятной записки:

Памятная записка

С … марта по … апреля …. года в Москве состоялись переговоры между Ливанскими Авиационными властями и Российскими Авиационными властями с целью изменения Приложения 1 к Соглашению о гражданском воздушном сообщении между обеими странами, подписанному в Бейруте «…» февраля …. года, согласно ст. 20 вышеуказанного Соглашения.

Авиационные Власти обеих стран договорились о нижеследующем:

1. Приложение к Соглашению о гражданском воздушном сообщении между обеими странами было изменено и заменено новым приложением 1, которое прилагается.
2. Авиапредприятия, назначенные каждой Договаривающейся Стороной, имеют право выполнять:

а) Три рейса в неделю на одном из маршрутов № 1 и 3 исключительно для перевозок грузов и почты.

б) Три рейса в неделю на маршруте № 2 и два рейса в неделю на маршруте № 3, указанных в соответствующем разделе Приложения 1, для перевозки пассажиров, грузов и почты.

3. Министерство транспорта РФ, уполномоченное Правительством Российской Федерации для эксплуатации Российских авиалиний, указанных в таблице маршрутов для Российских воздушных судов Приложение 1, назначает в этих целях Российское авиапредприятие - «Аэрофлот - Российские Авиалинии».

4. Ливанские Авиационные власти назначают для эксплуатации договорных линий, указанных в таблице маршрутов для Ливанских воздушных судов (Приложение 1):

- компанию «Мидл Ист Эрлайнз Эр-Либэн» (МЕА) для перевозки пассажиров, грузов и почты;

- авиакомпанию «Транс Медитерэниэн Эрвейз» (ТМА) для перевозок исключительно грузов и почты.

4 бис. Компания МЕА сможет начать полеты в …. с … апреля ….. года, когда аэропорт будет открыт для полетов иностранных авиакомпаний.

5. Дополнительные условия.

5.1. Компании Аэрофлот и ТМА соберутся для выработки положений и условий коммерческого соглашения (ПУЛа).

5.2. Компании Аэрофлот и МЕА соберутся для выработки положений условий коммерческого соглашения (ПУЛа) и определения предлагаемых емкостей и количества рейсов в неделю, необходимых для удовлетворения потребностей в перевозках на участке Бейрут – Москва – Бейрут.

6. Независимо от положений Приложения 1 Авиационные Власти Ливанской республики взаимно предоставляют авиапредприятию, назначенному Авиационными властями Российской Федерации, право перевозок по пятой свободе между Бейрутом, с одной стороны, и Банги и Браззавилем, с другой, из расчета двух рейсов в неделю.

Эта пятая свобода будет предоставлена окончательно, когда будет заключено коммерческое соглашение, предусмотренное параграфом 5, пунктом 2 настоящей Памятной Записки или если компания МЕА заявит о своем намерении выполнять полеты на участке Бейрут-Москва-Бейрут без ПУЛа.

7. Достигнута договоренность, что компания Аэрофлот будет продолжать пользоваться правом перевозок по пятой свободе на участке Бейрут-Амман-Бейрут в виде исключения и временно на условиях существующей эксплуатации до тех пор, пока компания МЕА не выполнит полеты на вышеуказанном участке.

8. В ожидании обмена дипломатическими нотами, предусмотренного ст. 20, пунктом 4 Соглашения, авиационные власти обеих договаривающихся сторон будут применять положение нового приложения 1 с момента подписания настоящей Памятной записки.

9. Настоящая Памятная записка заменяет Памятную записку, подписанную в Бейруте … февраля …. года.

Составлено в Москве … апреля …. года.

За Авиационные власти За Авиационные власти

Российской Ливанской Республики

Федерации

Меморандум представляет собой документ, подробно излагающий фактическую сторону того или иного вопроса, содержащий анализ тех или иных положений, аргументацию в защиту своей позиции или полемизирующий с доводами другой стороны. Меморандум вручается лично или пересылается с нотой (личной или вербальной). Меморандум, вручаемый лично, печатается на нотном бланке, не имеет обращения и комплемента, под текстом указывается место и дата вручения, печать не ставится.

Меморандум, посылаемый с нотой, печатается на нотной бумаге (не на бланке). Место и дата отправления в этом случае не указывается, печать не ставится.

Пример меморандума:

Меморандум

О взаимном согласии между Правительством Российской Федерации и Правительством Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии в области воздушных сообщений.

В связи с подписанием сего числа Дополнительного Протокола к Соглашению между Правительством Российской Федерации и Правительством Соединенного Королевства Великобритании и Северной Ирландии о воздушном сообщении от … декабря … года, в соответствии с п. 5 (б) статьи 1 упомянутого Дополнительного Протокола Стороны договорились о нижеследующем:

1.При эксплуатации маршрута, указанного в статье 4 (п.1) Дополнительного Протокола, самолеты Аэрофлота будут иметь право выполнять транзитные полеты в направлении третьих стран без посадки в Соединенном Королевстве, причем авиационные власти Соединенного Королевства сохраняют за собой право потребовать посадку любого самолета, выполняющего любой рейс над территорией Соединенного Королевства, при этом власти Соединенного Королевства, с учетом коммерческих и технических соображений, намерены предпринять все усилия, чтобы давать в той степени, в которой это практически возможно, уведомление о таком требовании за 24 часа до вылета самолета Аэрофлота.

2. При эксплуатации маршрута, указанного в статье 3 (п.1) этого Дополнительного Протокола, Бритиш Эйруэйз будет выполнять транзитные полеты в направлении третьих стран с обязательной технической (или коммерческой) посадкой, по крайней мере, в одном из аэропортов на территории РФ, открытых для международных полетов.

Составлен в г. Лондоне … апреля … года в двух подлинных экземплярах, каждый на русском и английском языках, причем оба текста имеют одинаковую силу.

За Правительство Российской За Правительство Соединенного

Федерации Королевства Великобритании и

 Северной Ирландии

Официальное или частное (полуофициальное) письмо носит менее формальный характер и может быть написано по любому поводу, если протокол не требует, чтобы оно носило характер личной или вербальной ноты. Пример официального письма:

Люксембург … января …. года

Начальнику Управления внешних сношений

Министерства Транспорта РФ

Уважаемый господин Начальник

Я имею честь подтвердить получение Вашего письма от … декабря … года, касающегося применения Соглашения о воздушном сообщении между Люксембургом и РФ до его подписания.

Я рад сообщить Вам, что Министерство Транспорта выражает свое согласие с Вашим предложением. В связи с этим Положением указанного Соглашения и обменные письма будут применяться с этого дня, и Ваше письмо и мой ответ на него рассматривается как договоренность между властями гражданской авиации Российской Федерации и Великого Герцогства Люксембург по данному вопросу. Примите, господин Начальник, уверения в моем высоком уважении.

Подпись

Приведенные выше виды документов дипломатической переписки отличаются друг от друга своим значением, назначением и протокольными (формальными) признаками. Все они являются официальными, хотя частное письмо характеризуется как «полуофициальный» документ, поскольку оно исходит от официального работника, с него не снимается официальное качество.

Необходимо правильно выбирать подходящий для каждого конкретного случая вид документа, а также учитывать, что наличную ноту принято отвечать личной же нотой, на вербальную ноту – вербальной и т.д. Существует протокольное правило: «Всякое письмо требует ответа», поэтому если нет особых, специальных причин, ответ на ноту, письмо или любой дипломатический документ необходимо не задерживать и давать его, по возможности, в самый короткий срок. В дипломатических документах совершенно не допускаются исправления и подписки, как бы искусно они ни были выполнены. Допускается складывание документа только в пол-листа, поэтому для отправки документа следует выбирать конверты соответствующего формата и хорошего качества. Документ дипломатической переписки нельзя послать по почте, они отправляются с курьерами.

Правила деловой переписки в своих основных чертах применяются и в сфере международных сношений гражданской авиации с учетом отраслевой переписки и менее формализованы, чем в дипломатической переписке.

Дипломатические приемы. Любой дипломатический прием, кроме представительского значения, является важнейшим средством установления, поддержания и развития контактов с дипломатическим корпусом и иностранными специалистами и деловыми людьми, журналистами, с официальными властями, общественными, культурными, научно-техническими и другими кругами страны пребывания. Приемы, как правило, проводятся в ознаменование каких-либо событий: национального праздника своего государства, юбилейных событий и дат, отмечаемых всей страной. Применительно к системе воздушного транспорта к таким событиям могут относиться: День воздушного флота, юбилей установления воздушного сообщения с данной страной и т.д.

Дипломатические приемы проводятся в порядке оказания почести или гостеприимства отдельным лицам, например, в честь главы или членов правительства страны пребывания, министру иностранных дел, руководителю и членам делегации, прибывшей из своей страны, деятелям науки, культуры, искусства. Дипломатические приемы могут проводиться и в порядке повседневной работы. Такие приемы, немногочисленные по числу приглашенных лиц, представляют собой удобную возможность для укрепления и расширения связей.

Наиболее распространенными являются следующие виды дипломатических приемов: •«Бокал шампанского» - этот вид приема начинается в 12 и заканчивается к 13 часам. Он может устраиваться по случаю окончательного отъезда посола, в честь делегации и т.д. Во время такого приема подается только шампанское, но возможна подача водки, виски или вина. Подача закуски не обязательна, но и не будет лишней (орешки, чипсы, канапе и др. легкие закуски).

•«Завтрак» - устраивается между 12 и 15 часами. Наиболее распространенное время проведения от 12 до 13 часов. Меню завтрака составляется с учетом местных обычаев и традиций и может ограничиваться одной закуской, одним горячим блюдом (мясным или рыбным) и десертом. На завтрак подавать первые блюда (супы) не принято, хотя это не будет являться ошибкой. Перед завтраком подается аперитив: водка, виски, пиво, сухое вино. К холодным закускам предлагается водка или настойка (охлажденные), к рыбному блюду – сухое вино (комнатной температуры), к десерту - шампанское (охлажденное). Во время всего завтрака подается минеральная вода, соки и другие прохладительные напитки. После того, как все поели, хозяин и хозяйка первыми встают из-за стола и предлагают гостям перейти в другой зал, где подается кофе или чай. К кофе подается коньяк или ликер. Продолжительность завтрака 1 - 1,5 часа (40 – 60 минут за столом и 15 минут за кофе или чаем). Форма одежды – обычный костюм, но в торжественных случаях может быть и смокинг (обычно указывается в приглашении).

•«Чай» - устраивается между 16 и 18 часами, как правило, только для женщин. Например, жена посла для жен других послов, других женщин «российской колонии» и т.д. Возможны случаи приглашения на чай и мужчин. Для чая подаются кондитерские и булочные изделия, фрукты десертные и сухие вина, соки, воды. Закуски (сэндвичи с икрой, рыбой, сыром) подаются за чаем редко и если подаются, то в небольшом количестве. Продолжительность - 1 – 1,5 часа.

•«Жур фикс» - это вид приема устраивается женой министра иностранных дел или другого лица, или же женой посла 1 раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осенне-зимнего сезона (с осени до лета). Приглашения на такие приемы («среда», «четверг», «пятница») рассылаются один раз в начале сезона и действуют до конца сезона. По времени проведения, угощению и форме одежды этот прием не отличается от «чая», но приглашаются и мужчины. Такие приемы носят часто форму музыкальных или литературных вечеров. «Жур фикс» проводится также и официальными учреждениями, например, Протокольный отдел МИД в «Жур фикс» в Москве.

•«Коктейль» или «А-ля-фуршет» - это приемы, проводимые стоя, без рассадки за столами, и по характеру организации и проведения не отличаются друг от друга. Начинаются от 17 до 18 часов и длятся 2 часа. Спиртные напитки выставляются на столах, иногда устраиваются буфеты, где бармены готовят коктейли и разливают напитки для желающих. Иногда разлитые в бокалы напитки разносятся официантами. Угощения – различные холодные закуски, кондитерские изделия, фрукты, иногда подаются также горячие закуски. Гости подходят к столам, набирают закуски на свои тарелки и отходят от столов, чтобы дать возможность подойти другим гостям. Форма одежды на этом виде приема – повседневный костюм или смокинг (указывается в приглашении).

•«Обед» - этот вид приема является наиболее почетным. Начинается он в промежуток от 20 до 21 часа и длится обычно 2 – 3 часа или больше, при этом за столом примерно час, а остальное время – в гостиных. Перед обедом гостям предлагается аперитив: водка, виски, джин, сухое вино, соки, прохладительные напитки. Меню обеда (в зависимости от местных традиций) – одна – две холодные закуски, суп, одно горячее рыбное блюдо, одно горячее мясное блюдо, десерт. Вина – такие же, как за завтраком. После обеда в гостиной подается чай или кофе с ликером или коньяком. Форма одежды – черный костюм, смокинг или фрак (в зависимости от конкретного случая) – указывается в приглашении. Для женщин – вечернее платье.

В некоторых официальных случаях сразу же после обеда проводится прием типа «коктейль». Это самый почетный вид приема. Гости, присутствующие на обеде, по его окончании направляются на прием типа «коктейль», на который уже собрались гости, приглашенные только на этот прием. Такое сочетание приемов, как правило, организуется только для гостей самого высокого положения или иностранной делегации, возглавляемой таким лицом, в честь которого дается обед.

•«Обед - буфет» - этот вид приема от обычного обеда отличается тем, что гости сами берут кушанья, которые стоят на отдельном столе по принципу самообслуживания и рассаживаются за отдельными столами по 5-6 человек. Этот вид приема менее официален, чем обычный обед. Форма одежды – как указано в приглашении.

•«Ужин» этот вид приема отличается от обеда только временем его начала – не раньше 21 часа. Меню и вина такие же, как на обеде. Форма одежды черный костюм, смокинг или фрак, для женщин – вечернее платье. Кроме перечисленных, разновидностями приемов могут быть музыкальные и литературные вечера, встречи для игры в шахматы, других спортивных игр, просмотра кинофильмов и т.д. Эти мероприятия, как правило, сопровождаются легким угощением. Форма одежды – повседневный костюм, для женщин – костюм или платье.

Организация приемов. Любой дипломатический прием должен быть подготовлен самым тщательным образом. В подготовку входят: выбор вида приема, составление списка приглашенных лиц, заблаговременная рассылка приглашений, составление плана рассадки за столом, составление меню, подготовка помещений, сервировка столов, подготовка тостов или речей, составление порядка проведения. Соответствующая протокольная служба систематически и тщательно проверяет списки приглашенных и вносит в них необходимые изменения. Это делается для того, чтобы избежать досадных ошибок, вроде неправильного указания изменившегося служебного положения или, еще хуже, посылки приглашения уже умершему, или холостяку с супругой и т.д.

Приглашения на прием направляются на бланке, отпечатанном типографским способом. Имя, фамилию приглашенного и его должность предпочтительно писать от руки. На верху бланка или в самом тексте приглашения указывается, по какому случаю проводится прием, например: «По случаю прибытия торговой делегации России».

В приглашениях на приемы с рассадкой гостей за столом содержится просьба ответить (R.S.V.P.).¹ Приглашения, как правило, рассылаются не позднее, чем за две-три недели до приема. Во всех случаях, когда в приглашении на прием не зачеркнуты буквы R.S.V.P. («просьба ответить»), необходимо заблаговременно по телефону или письмом сообщить, принимается приглашение или нет. Отсутствие ответа или его запоздалость рассматривается, как проявление неучтивости. После того, как был дан положительный ответ на приглашение, посещение приема является обязательным. На прием, в приглашении на который содержится просьба ответить (R.S.V.P.), следует приходить в точно указанное время. Опоздание считается нарушением этикета. Если из одного ведомства приглашено несколько человек, и они являются на прием с рассадкой за столом не вместе, то принято, чтобы первыми приходили младшие по должности, а затем старшие. На приемы, проводимые без рассадки за столом, в приглашении, на котором указывается время начала и конца приема (18:00 – 20:00 и т.д.), можно прийти и уйти в любое время, в переделах, указанных в приглашении. В таком случае приходить к началу приема, как и находиться до его конца, не обязательно. Во всех случаях официальным лицам не рекомендуется уходить с приема раньше старших гостей. Оставаться на приеме после указанного времени его окончания не принято и является нарушением протокола. Рассадка за столом на официальных приемах осуществляется строго с соблюдением правил протокола. Главным правилом является строгое соблюдение старшинства служебного или общественного положения гостей. Нарушение протокола при рассадке может быть истолковано как сознательное нарушение ущерба престижу как лично гостю, так и его стране.

Соблюдаются следующие правила рассадки: ближайшее место к хозяину и хозяйке считается самым почетным. Место по правую руку почетнее места по левую руку. Первыми по правую руку и по левую руку от хозяина сажают женщин, от хозяйки – мужчин, затем места чередуются – рядом с женщиной сажают мужчину и наоборот. Женщину не сажают рядом с женщиной, мужа с женой. Женщину не сажают на конец стола, если на его торце сидит мужчина.

Иностранным гостям в равном ранге с отечественными гостями дается преимущество в рассадке. При рассадке необходимо учитывать знание иностранных языков сидящими рядом гостями.

Старшинство в дипломатическом представительстве

Крайне важным является соблюдение старшинства среди дипломатических представителей. Нарушение правила старшинства, наносящего ущерб старшинству других дипломатических представителей, может дать основание к обвинению в дискриминации и привести к осложнениям в отношениях со страной дипломатического представителя.

Венский регламент от 18 марта 1915 г. решил проблему статуса глав дипломатических представительств соответствующего класса согласно даты вступления ими в выполнение своих функций. Порядок старшинства дипломатических представительств определяется следующим образом:

1) посольство Ватикана (в странах, признающих старшинство папы);

2) посольства;

3) миссии.

Венская конвенция о дипломатических сношениях 1961 года подтвердила этот порядок и установила правила старшинства дипломатических представительств.

Личное старшинство дипломатических представительств указывается соответственно рангу. В каждом классе дипломатических представителей принимается, кроме того, во внимание их относительное старшинство, а если оно одинаковое, то и их возраст.

Порядок индивидуального старшинства следующий:

1) папский нунций;

2) послы;

3) чрезвычайные и полномочные посланники;

4) постоянные поверенные в делах

5) временные поверенные в делах миссий, в соответствии с датой, когда они приступили к выполнению своих функций в качестве таковых;

6) временные поверенные в делах посольств в соответствии с датой, когда они приступили к выполнению своих функций в качестве таковых;

7) советники посольства;

8) первые секретари посольств;

9) вторые секретари посольств;

10) третьи секретари посольств, атташе и др.

Старшинство специальных атташе определяется в каждом представительстве в соответствии с датой их назначения, однако, согласно принятому обычаю, предпочтительно старшинство военных атташе (армия, флот, авиация); в этой группе старшинство определяется в соответствии с национальными традициями или в зависимости от звания.

Если в церемонии принимает участие генеральный консул или консул в качестве руководителя генерального консульства или консульства, его старшинство выше старшинства составляющих группу военных атташе. На официальных приемах и встречах с участием всей колонии генеральный консул или консул по старшинству следует сразу за главой дипломатического представительства.

Старшинство дипломатических работников посольств и миссий нашего государства следующее:

1) Посол (Посланник);

2) Торговый представитель;

3) Советник – посланник;

4) Советник;

5) Военный атташе;

6) Первый секретарь

7) Заместитель торгпреда;

8) Помощники военного атташе;

9) Второй секретарь;

10) Третий секретарь;

11) Атташе (дипломатический);

12) Торговый атташе.

Протокольное реагирование на отдельные события

В международной практике принято реагировать на праздничные, траурные, а также другие события, являющиеся важными в стране пребывания. Дипломатическое представительство не может не реагировать на такие события, как избрание нового главы государства, национальный праздник страны пребывания и другие праздники, отмечающиеся в стране, например, Новый год, Рождество и др., а также национальные праздничные события. Для других загранработников это реагирование не является обязательным, однако для поддержания хороших личных отношений с должностными лицами страны пребывания, с представителями общественных и деловых кругов представителям авиакомпаний необходимо своевременно реагировать не только на официальные события, но и на личные события этих лиц: повышение в должности, день рождения, рождение в семье ребенка и т.д., а также траурные события.

Форма официального реагирования по случаю государственных праздников и событий обычно определяется протокольной практикой. Этими формами могут быть своевременное направление официальным лицам соответствующих писем и визитных карточек, личное посещение для выражения поздравления (или соболезнования), росписи в соответствующей книге, принятие участия в других мероприятиях, отмечающих праздник или траурное событие.

Личным знакомым, а также должностным лицам, с которыми поддерживаются деловые отношения, посылаются по случаю отдельных событий письма или визитные карточки и сувениры.

Визитные карточки, применяемые в практике взаимоотношений между официальными представителями, имеют стандартную форму. В центре печатаются фамилия, имя, отчество, должность; в левом нижнем углу помещается адрес, в правом нижнем – телефон, факс и т.д. Кроме того, в левом верхнем углу помещается эмблема и фирменное наименование компании. Основное назначение визитных карточек – облегчить представление одного должностного лица другому путем взаимного обмена карточками. Карточки могут рассылаться по некоторым особым случаям с указанием в левом нижнем углу принятых дипломатической практикой сокращений французских слов, написанных от руки и обозначающих цель:

P.R. (Pour Remercier) – выражение благодарности;

P.F. (Pour Fête) – поздравление по случаю праздника;

P.F.C. (Pour Faire Connaissance) – выражение удовлетворения знакомством;

P.F.N.A. (Pour Feliciter Nouvel An) – поздравление с Новым годом;

P.P.C. (Pour Prendre Conge) – прощание при отъезде;

P.C. (Pour Condoleance) – выражение соболезнования;

P.P. (Pour Presentation) – представление.

* 1. Этикет делового общения и поведения в обществе

Работники сферы внешнеполитической и внешнеэкономической деятельности, вне зависимости от их ранга и служебного положения, помимо перечисленных выше протокольных норм, которые являются обязательными, должны соблюдать принятые за рубежом и в собственной стране правила поведения. Наиболее распространенными точками зрения за рубежом о правилах поведения являются следующие.

Внешний вид и привычки. Не забывайте постоянно заботиться о своем внешнем виде, опрятности и чистоте, не пренебрегайте деталями своего туалета. Однако заниматься этим можно только дома или в местах, где нет посторонних. Никогда не следует причесываться, чистить ногти, приводить в порядок костюм и т.д. на приеме, в общественных местах или на улице.

Не носите одежды ярких цветов или слишком пестрых узоров. Выбирайте спокойные тона и фасоны, которые более всего вам подходят. Не носите драгоценности только как украшения. Можно носить булавку для галстука, цепочку для часов, брошь, заколку, цепочку с нательным крестом (для верующих), запонки и прочее, потому что эти вещи полезны, но чем они проще, тем лучше. Деловые женщины должны быть особы внимательны к своим украшениям. Не кладите в наружные карманы ручку, карандаш, очки, расческу и другие предметы. Не выходите на улицу в нечищеной обуви. Не носите мятый костюм, невыглаженную рубашку, галстук. Не носите шляпу натянутой на глаза или сдвинутой на затылок.

Следите за своей походкой, не ходите вразвалку. Ходить следует твердо, прямо, не сгибаясь и с достоинством.

Не жестикулируйте без необходимости. Всегда держите под контролем свои руки. Не держите руки в карманах.

Не носите пижаму, халат или домашние туфли нигде кроме спальни или ванной комнаты.

Не насвистывайте на улице и в других общественных местах.

Не смейтесь слишком громко.

Не курите в общественных местах, служебных помещениях, лифтах и т.д.

Никогда не забывайте, что на ваш внешний вид и на ваши манеры обращают внимание окружающие.

В общественных местах, на улице. Будьте вежливы с окружающими или прохожими. Не забудьте извиниться, если причинили другому беспокойство или неудобство. Не забудьте поблагодарить за любую оказанную вам услуги или любезность.

Не смотрите пристально на окружающих.

Не показывайте пальцем на людей или предметы.

Не оборачивайтесь и не смотрите вслед прошедшим дамам.

Не ешьте, не курите и не пейте, идя по улице.

Не забудьте снять головной убор, если вам приходится обращаться к незнакомой даме.

В театре, проходя между рядами, идите спиной к сцене (лицом к сидящим).

В кино, войдя в зал, не забудьте снять шляпу. Женщина должна снять головной убор в фойе.

Совершая поездки, не забудьте обратить внимание на свою одежду. В некоторых случаях, например, путешествуя на пароходе или на самолете в салонах высоких классов, следует справиться об общепринятой одежде согласно правилам соответствующей компании.

Находясь за границей, не забывайте, что по вашему поведению судят о нравах вашей страны. Соблюдайте правила и обычаи страны, где находитесь.

Отъезжая на поезде, не загораживайте окна вагона без необходимости, так как ваши спутники, возможно, также желают с кем-нибудь проститься. В купе не открывайте окно, не спросив предварительно согласия других пассажиров.

Не смущайтесь тем, что не знаете размера чаевых, которые нужно дать по окончании поездки. Об этом можно справиться у попутчика. Стоимость билетов на многих авиалиниях, а также стоимость услуг ресторана включает в себя чаевые.

За рулем автомобиля помните не только о правилах движения; не забывайте об удобствах и спокойствии других водителей и пешеходов. Не сигнальте без необходимости. Проезжая по мокрой улице, не забывайте, что ваша машина может забрызгать пешеходов и другие машины.

На визитах, в обществе, в гостях. Если наносите визит, не входите в гостиную или в кабинет в пальто. Не входите без стука. Не входите с дымящейся сигаретой, папиросой или трубкой.

Не протягивайте первым руку даме, а также лицу, которое старше вас по возрасту или рангу, пока не подадут руки сами. Не спешите сесть. Следует подождать, когда вас пригласят и когда хозяин или хозяйка сами сядут. Сидите спокойно и уверенно, не делайте лишних движений.

Не смотрите пристально на мебель, картины и другие предметы.

Не забудьте встать каждый раз, когда в комнату входит дама. Не представляйте даму мужчине. Мужчина, независимо от ранга, всегда представляется даме. Младших по возрасту мужчин и дам следует представлять более старшим, а не наоборот. Прежде чем кого-либо познакомить, полезно убедиться, что этого хотят обе стороны.

Входя в комнату или выходя из нее, не идите впереди дамы.

Садясь в автомобиль, пропустите даму вперед. Выходя из него, помогите даме, предложив ей руку. То же самое в лифте и других видах транспорта.

Не старайтесь поздороваться за руку с каждым из присутствующих. Обязательно здороваться нужно с хозяином и хозяйкой, а остальным можно только поклониться.

Не дотрагивайтесь до собеседника с целью привлечь его внимание.

Не разговаривайте в обществе о делах, касающихся лишь вас и вашего собеседника, или о вещах, понятных только вам двоим. Не шепчите. Если хотите сказать то, что нельзя говорить вслух, оставьте это до более подходящего случая.

Не рассказывайте о себе и о своих делах. Не говорите о своих болезнях, неудачах и т.д.

Не пытайтесь всецело завладеть разговором. Не ведите разговор о людях, которых присутствующие не знают. Не шутите только по адресу другого. Не высмеивайте других за их манеры. Если в обществе кто-нибудь чихнет, оставьте это без внимания.

Не прерывайте собеседника.

Не вступайте в споры по пустякам.

Не ищите случая сострить.

Не рассказывайте старых историй, шуток и анекдотов.

Не бравируйте тем, что вы хорошо разбираетесь в искусстве или в технике.

Не отказывайтесь спеть, сыграть на инструменте или рассказать что-нибудь, если вас просят и вы действительно это можете сделать.

Не будьте угрюмым потому, что вам кажется, что вас не замечают.

Не высказывайте нерасположения к скучным или надоедливым людям; вы будете по-настоящему вежливым, если другие не заметят вашего раздражения или огорчения.

Не забывайте быть внимательным к пожилым людям. Это особенно относится к людям, которые по беспечности часто бывают невнимательными к старшим.

Если на приеме или в гостях состоятся танцы, не забудьте пригласить к танцу хозяйку, а также ее дочерей.

Приглашая даму к танцу и провожая ее на место, нужно предложить ей правую руку.

Не злоупотребляйте гостеприимством хозяев (слишком долгим пребыванием).

Будучи в гостях, не распоряжайтесь цветами и не берите их с собой, если они вам не подарены хозяевами.

Не смотрите часто на часы. Научитесь правильно определять время, когда можно уйти. Если вам действительно необходимо уйти до того, как начнут расходиться другие гости, сделайте это незаметно для окружающих, извинившись предварительно пред хозяевами.

Когда гостите у кого-нибудь в доме или на даче, не забудьте осведомиться об обычаях хозяев: можно ли курить в доме, в какое время вставать и ложиться спать. Не опаздывайте к столу. Не забудьте в этом случае брать с собой такие вещи, как принадлежности для бритья, зубную щетку и прочее.

За столом. Не опаздывайте, будучи приглашены на завтрак, обед, чай, ужин.

Не садитесь за стол, пока не сядут дамы или пока хозяин и хозяйка не пригласят занять место.

Не предлагайте даме, когда сопровождаете ее к столу, левую руку. Мужчина всегда должен предлагать даме правую руку.

Не забывайте, что дама, сидящая с вами по правую руку, имеет право на ваше внимание.

Даму, сидящую рядом с вами, следует занимать независимо от того представлены вы ей или нет.

Не знакомьтесь после того, как гости сели за стол.

Не сидите слишком близко к столу или слишком далеко от него.

Не закатывайте салфетку за воротник и не раскладывайте ее на груди. Салфетку следует класть на колени.

В первую очередь необходимо обслуживать дам.

Не ешьте суп с конца ложки.

Не просите второй порции супа.

Не сгибайтесь над тарелкой. Держитесь по возможности прямо.

Если хотите достать что-либо, не тянитесь через тарелку другого. Не берите хлеб вилкой, берите рукой.

Не намазывайте маслом целый кусок хлеба. Ломайте хлеб кусочками и намазывайте их. Не крошите хлеб в суп.

Не ешьте с ножа. Никогда не подносите нож ко рту. Не накладывайте на вилку с помощью ножа. Берите на вилку столько, на нее может поместиться без труда.

Не ешьте слишком быстро.

Не наполняйте рот большим количеством пищи.

Не расставляйте локти, они должны быть прижаты к бокам.

Не ставьте локти на стол.

Не поднимайте стакан или бокал слишком высоко.

Не ешьте ложкой то, что можно есть вилкой.

Не старайтесь зачерпнуть последнюю ложку супа, съесть последний кусочек мяса и т.д. Не подавайте сами свою тарелку с просьбой второй порции. Пусть это сделает прислуга. Лучше не просить второй порции вообще.

Не выплевывайте кости и прочее на тарелку. Кость следует извлечь изо рта на вилку, прислоненную к губам и затем положить ее на тарелку. Фруктовые косточки нужно извлекать изо рта незаметно на ложку.

Не просите соседа подать что-либо, если поблизости находится прислуга.

Не играйте салфеткой, вилкой и другими принадлежностями стола.

Не вытирайте лицо салфеткой. Салфеткой можно лишь слегка провести по губам.

Не отворачивайтесь спиной к другому, если намерены поговорить с соседом. Не разговаривайте с другим через соседа.

Не разговаривайте с полным ртом.

Не откидывайтесь и не разваливайтесь на стуле.

Старайтесь всегда быть спокойным.

Не роняйте нож и вилку. Но если уроните, не смущайтесь, попросите другую, не придавая значения случившемуся. Вообще лучше делать ошибки, чем стараться не делать их с усилием и с привлечением внимания окружающих.

Не пользуйтесь за столом зубочисткой, если в этом нет необходимости. В крайнем случае, делайте это незаметно.

Не угощайте непрестанно гостя.

Не пейте много вина.

Будучи хозяином или хозяйкой, никогда не заканчивайте свое блюдо первым. Подождите, когда закончат гости. Это особенно важно, когда подано последнее блюдо.

Не просите вторую чашку чая или кофе, пока гости не получили по первой.

Не делайте никаких замечаний относительно подаваемого блюда. Не критикуйте то, что подается к столу.

Не отказывайтесь от какого-нибудь блюда, ссылаясь на то, что оно вам не нравится или что оно вам вредно. Лучше всего отказаться без объяснения причин.

Не рассказывайте за столом о своих болезнях. Не кладите чайную ложку в стакан или чашку. Помешав чай или кофе, положите ложку на блюдце.

Не складывайте салфетку после того, как поели. Салфетку следует небрежно положить на стол.

Не забудьте подняться из-за стола после того, как встали женщины. Оставайтесь стоять, пока они не выйдут из комнаты, и затем можете сесть снова, если намерены остаться за столом.

Не читайте писем или документов за столом.

Таковы общепринятые нормы поведения в обществе, которые надлежит соблюдать не только дипломатическим представителям, но и всем сотрудникам внешнеэкономической сферы, а также официальным и даже неофициальным лицам, в каком бы обществе они не находились. Однако следует иметь в виду, что помимо общепринятых норм существуют этические нормы, действующие в каждой конкретной стране. Ниже приведены некоторые особенности, имеющие место в Англии, Германии, Голландии, Италии, Португалии, США, Северной Африке, Швеции, Швейцарии и Индонезии.

•АНГЛИЯ. Манера держаться за столом здесь очень важна, поэтому соблюдайте основные правила этого ритуала:

Никогда не кладите руки на стол, держите их на коленях .

Приборы не снимают с тарелок, так как подставки для ножей здесь не употребляют.

Не перекладывайте приборы из одной руки в другую.

Никогда не обращайтесь к незнакомым людям, пока вы им не представлены.

Не увлекайтесь рукопожатием.

Не целуйте рук.

Не делайте при публике комплиментов даже дамам.

За столом не разрешаются отдельные разговоры. Все должны слушать того, кто говорит.

Не употребляйте слова «джентельмен».

Шотландцев и ирландцев называйте «британцами», но никогда – «англичанами».

В ресторане не давайте чаевых подчеркнуто, их нужно незаметно положить на край тарелки.

•ГЕРМАНИЯ. Называйте титул каждого, с кем разговариваете. Если титул собеседника вам неизвестен, обращайтесь к нему: «герр доктор». И вы редко ошибетесь.

Никогда не целуйтесь на публике.

Перед тем как выпить, поднимите бокал и чокнитесь с хозяином (кстати, во Франции поднимают бокал, но не чокаются).

На улице идите слева от дамы. На лестнице поднимайтесь перед дамой.

•ГОЛЛАНДИЯ. Будьте сдержаны. Избегайте рукопожатий. Не делайте комплиментов.

Соблюдайте исключительную точность во времени при каждой встрече.

•ИТАЛИЯ. В поезде, как и в Испании, сделайте символический жест – пригласите попутчиков закусить вместе с вами. Но никогда сами не принимайте такого же приглашения.

Не скупитесь на чаевые, не вздумайте сами нести свой чемодан.

В церкви будьте строго одетым. Женщины не могут войти в церковь в платье с коротким рукавом, с непокрытой головой. Могут просто вывести.

Спагетти ешьте, навертывая их на зубцы вилки.

Мужчины, будьте щедры на поцелуи рук.

У знакомых сначала справляйтесь о здоровье их детей, а затем об их здоровье.

•ПОРТУГАЛИЯ. Никогда не просите в качестве аперитива порто – здесь это вино считается десертным.

Не следует отправляться с визитами, не предоставив предварительно вашу обувь заботам уличных чистильщиков.

Никогда не звоните раньше 11 утра.

Не делайте женщинам комплименты на публике.

•США. Если вы хотите встретиться в Америке со знакомыми – позвоните им, известите о своем приезде и ждите приглашения. Если у вас есть рекомендательные письма к общим знакомым, пошлите эти письма по почте, предоставив хозяевам инициативу приглашения.

Не обменивайтесь рукопожатием при каждой встрече.

За столом старайтесь оставить на тарелке хоть что-то от каждого блюда.

Никогда не давайте чаевых билетерам в театрах.

Старайтесь быть предельно точным во времени, указанном в приглашении.

•СЕВЕРНАЯ АФРИКА. В ресторане смело ешьте пальцами, но только правой рукой. Не пейте во время еды. (В Марокко согласитесь выпить три стакана – не меньше – чая с мятой, который вам предложат после еды).

Пожав руку хозяину, поднесите свою руку к губам.

В Тунисе, здороваясь на улице, поклонитесь, поднесите правую руку ко лбу, затем к губам, затем к сердцу: «Я думаю о тебе, я говорю о тебе, я уважаю тебя» - таков смысл этого обычая.

Подробно расспрашивайте хозяина дома о нем и его детях, но никогда о жене (поскольку у него может быть четыре жены).

•ШВЕЦИЯ. Употребляйте при всех обстоятельствах слово «tack» («спасибо»). Оно будет вашим пропуском всегда и везде.

•ШВЕЙЦАРИЯ. Не целуйте рук. Не наносите визита, не согласовав его накануне.

Никогда не входите в квартиру, не вытерев тщательно обувь.

Приносите с собой цветы.

Даже эти короткие рекомендации указывают на значительные различия в принятых правилах общегражданского этикета. Они различаются даже в соседствующих между собой европейских странах. А что говорить о разных континентах! Свои особенности имеются и в различных мусульманских странах.

•ИНДОНЕЗИЯ. Не выказывайте удивления, что на всех официальных приемах вам подают только прохладительные напитки. Никогда не просите аперитив. Не удивляйтесь, что вместо ножа и вилки вам подадут ложку и вилку. Не выказывайте удивления, что кто-то из присутствующих ест руками.

Если вы впервые в стране, вам много простят, простят с улыбкой и дружественными наставлениями. Не прощается никем, нигде и никогда полное отсутствие уважения к традициям и обычаям страны, пренебрежение к общепринятым правилам «хорошего тона». Помните об этом. Контролируйте свои действия, поступки, слова. И это приблизит вас к успеху в вашей деятельности во время пребывания за границей.

ГЛАВА II. Протокольная представительская работа и деловое общение в сфере международного воздушного транспорта

Работники сферы внешних экономических связей в системе воздушного транспорта ведут непосредственную работу, как в своей стране, так и за рубежом непосредственно с иностранцами, включая контакты с иностранными дипломатами и руководителями различного уровня, деловыми людьми, представителями авиакомпаний, ведомств гражданской авиации, журналистами и представителями общественности. Поэтому им необходимо знать основные правила международного протокола и нормы делового общения. Не зная основных правил или не умея ими пользоваться, можно оскорбить своего партнера, даже не подозревая об этом, уронить свое достоинство, а также престиж своей компании и даже страны.

Большое значение имеет установление и поддержание деловых контактов и связей, проведение деловых мероприятий, ведение коммерческих и других переговоров и умение вести деловую корреспонденцию.

2.1. Организация деловых контактов. Деловые и протокольные мероприятия

Задача установления и поддержания деловых контактов, как и проведение деловых мероприятий в стране пребывания стоит, прежде всего, перед представителями авиакомпаний за границей. С первого дня пребывания за границей необходимо нанести визит должностным лицам ведомства гражданской авиации, национальных авиакомпаний, с которыми предстоит или осуществляется сотрудничество, фирмам, представителям других авиакомпаний и т.д. Время визита согласовывается на месте с работником, которого вновь прибывший сотрудник сменяет, а также с посольством, торгпредством или консульством в стране пребывания. Для этой цели представитель должен нанести визиты местным сотрудникам страны по случаю прибытия на работу и представиться всем тем, с кем ему предстоит поддерживать деловые связи в процессе его деятельности.

Деловые контакты. Представительства авиакомпаний не входят в состав дипломатического корпуса, однако акт «аккредитования» присутствует. Так, в системе воздушного транспорта нашей страны установилось правило, что вновь прибывший работник иностранной авиакомпании посещает отдел внешних связей федерального агентства воздушного транспорта, а также главную контору авиакомпании (в нашем примере аэрофлот – Российские авиалинии) и представляется руководству. Как правило, это организует один из руководителей авиакомпании или сотрудник посольства страны, а иногда он вручает письмо о назначении его на эту должность. Аналогично должны поступать и представители наших авиакомпаний за рубежом, сообразуясь с существующими правилами страны пребывания, о которых они должны быть информированы заранее.

К первым визитам необходимо тщательно подготовиться: изучить структуру ведомства гражданской авиации, фамилии должностных лиц, структуры и функции авиакомпаний, их отделов и служб, положительные и отрицательные стороны сотрудничества, чтобы можно было построить поддерживать беседу, которая может возникнуть во время визита. Желательно к этому времени заказать и получить свою визитную карточку. В некоторых странах определенное значение имеют сувениры.

Установление хороших деловых связей с руководителями ведомства гражданской авиации страны пребывания имеет большое значение, так как от них во многих случаях зависит решение многих вопросов деятельности авиакомпании и функционирования представительства в стране пребывания. Контакты с руководителями следует устанавливать с соблюдением всех правил этикета и уважения по отношению к этим руководителям, не унижая при этом достоинство представителя своей авиакомпании.

Проведение приемов. Знакомства прибывшего представителя авиакомпании с более широким кругом коллег, деловыми, журналистскими и общественными кругами страны, как правило, происходит на приеме, который организует представительство Аэрофлота или другой компании. Немаловажное значение при этом имеет решение от имени кого организовать прием. Он может быть организован от имени прибывшего руководителя из Москвы, регионального или генерального представителя; бывают случаи, когда такой прием делается от имени высокого должностного лица, тогда необходимо обеспечить и приглашение гостей соответствующего положения. Это, как уже указывалось в предыдущей главе, является правилом международного протокола. Присутствие таких гостей зависит от своевременной рассылки приглашений и времени проведения приема. Необходимо заблаговременно отпечатать пригласительные билеты и разослать их. Список приглашенных обсуждается с лицами, знающими обстановку в ведомстве гражданской авиации, авиакомпании, в аэропорту и в стране пребывания в целом, так как, не пригласив того или иного сотрудника или бизнесмена, невольно можно нанести обиду, а впоследствии с этими лицами, может, придется поддерживать связь. Определяется также, кто должен присутствовать с нашей стороны: со стороны посольства, торгпредства, консульства, других учреждений. Не следует забывать и о прессе, добиваясь при этом, чтобы каждое такое мероприятие за границей получило положительное отражение в печати.

Помещение, в котором проводится прием, должно соответствовать по площади числу приглашенных гостей. Приглашают, как правило, на 20-25% больше запланированного, так как приходят не все приглашенные. При отсутствии достаточных площадей для приема в представительстве авиакомпании прием может быть организован на территории посольства или торгпредства.

Заранее должен быть определен вид приема. Прием типа «коктейль» или «а-ля-фуршет» более всего соответствуют цели установления контактов и бесед. С финансовой точки зрения это наиболее дешевые виды мероприятий, проводимые с подобными целями. При этом необходимо позаботиться о том, чтобы было достаточно соков, воды и других прохладительных напитков, а также легкой закуски.

Установление основных контактов происходит как на проводимых мероприятиях, так и при взаимных визитах. Протокол допускает установление контактов и заочно. Например, в первые дни пребывания с кем-то не было возможности встретиться, а в работе контакт с ним необходим. Чтобы не представляться по телефону, можно послать визитную карточку с надписью «Р.Р.». Этим можно воспользоваться в качестве исключения, личный контакт ценится прежде всего.

Телефонный разговор, наряду с личной встречей, также является официальной беседой. На него могут ссылаться в документах. Если представитель собирается обсудить по телефону деловой вопрос, и этот разговор является информационным, к нему надо тщательно подготовиться, предвидеть все возможные вопросы партнера и продумать варианты ответа на них. Иначе разговор получится непродуктивным, можно выглядеть человеком некомпетентным во входящих в должностные обязанности вопросах. Если по телефону поставлен вопрос, выходящий за рамки беседы, и ответ требует от представителя обдумывания, отвечать немедленно не следует. В этом случае можно ответить через определенное время после того, как для представителя будет ясно, что он готов к ответу и беседе по этому вопросу. Строки ответного звонка следует обсудить с партнером по разговору и обязательно выполнить их.

Прием визитеров также требует определенной подготовки для его проведения в соответствии с правилами протокола. В первую очередь у работника представительства должно быть достаточно времени для данного визитера. Представитель должен определить, какое время потребуется для беседы. Надо иметь время для подготовки встречи. И ни в коем случае нельзя опаздывать к назначенному времени. Это грубое неуважение к визитеру.

Проводя встречу, никогда не надо торопиться, часто смотреть на часы. Если мало времени, лучше заранее условиться о длительности визита. Визит, который проводится по приглашению представителя, вообще исключает какую-либо поспешность.

Перед встречей необходимо подготовить помещение. Лучше, когда для этих целей имеется специальное помещение. На столе не должно быть никаких лишних документов, должны лежать блокноты, бумага, карандаши, стоять пепельница, прохладительные напитки, бокалы.

Никогда не следует принимать гостя, сидя за письменным столом. Это может быть расценено как неуважение и даже оскорбление визитера.

Надо принимать меры, чтобы во время встречи представителя не прерывали другими делами, телефонными звонками, если в этом нет острой необходимости.

Надо определить, кто встретит визитера в представительстве и проводит в помещение для встречи. Если ранг, положение визитера высокое, или сложились также дружеские отношения с ним, представитель должен встретить его лично. К концу беседы можно предложить угощение, особенно если этот визит первый для знакомства, прощальный или гостевой. В этом случае вручаются и сувениры. От того, какое уважение будет оказано гостю, во многом может зависеть результат визита.

Протокольные мероприятия. К особым протокольным мероприятиям, которые обязан осуществлять представитель в стране пребывания, относится поздравление по случаю национальных праздников, юбилейных и знаменательных дат, также соболезнования. Они являются одной из форм поддержания нормальных связей представителя с сотрудниками ведомства гражданской авиации, национальных авиакомпаний страны пребывания, с коллегами и представителями деловых кругов и общественных организаций.

Поздравления посылаются в виде писем, телеграмм, красочных открыток и визитных карточек. Послания по случаю национальных праздников делаются визитными карточками или письмом, телеграммой. Форма и содержание поздравления зависят от обычаев страны пребывания, отношений между странами, авиакомпаниями, а также от должностного уровня или положения сотрудника, которому посылаются поздравления.

Поздравления по случаю Нового года (а в большинстве Западных стран одновременно и по случаю Рождества) делаются, как правило, красочной открыткой, можно также письмом, телеграммой или визитной карточкой. Принято, что поздравление по случаю Нового года и Рождества направляется вместе с подарком. Следует иметь в виду, что в странах Востока есть свой Новый год по религиозному или лунному календарю.

К некоторым датам авиакомпании выпускают специальные поздравительные открытки. Они могут быть посланы вместе с визитными карточками. В этом случае можно не делать никаких надписей на открытке и визитной карточке.

Посылая поздравления телеграммой, представителю следует пользоваться служебной электронной связью.

Соболезнования – важный элемент протокола. Здесь недопустимы какие-либо промахи. Соболезнования приносятся в связи со смертью какого-либо официального лица, стихийным бедствием, катастрофой и т.д. Формами соболезнования могут быть: письмо, телеграмма, визит, запись в книге посетителей, возложение венка, участие в похоронах. Для официального соболезнования имеются бланки с черной окантовкой и специальные конверты с черной прокладкой внутри.

2.2. Работа загранпредставительства с официальными делегациями

Представителям авиакомпаний в своей деятельности за границей приходится выполнять большую организованную работу по приему различных официальных делегаций, прибывающих в страну их пребывания. Это могут быть официальные делегации Минтранса, ФАВТ, ФСНТ, Межгосударственного авиационного комитета, руководители авиакомпании, смешанные делегации с участием представителей авиакомпаний и авиационных ведомств. Они могут прибыть на переговоры, для участия в международной конференции, по приглашению или следовать далее с краткосрочной остановкой в данном пункте.

Переговоры о воздушном сообщении, о дальнейшем его развитии, об условиях эксплуатации договорных линий, о коммерческом сотрудничестве с Департаментом воздушного транспорта стран пребывания, и с авиакомпаниями проводятся, как правило, по очереди в каждой стране. Проводятся также переговоры и о научно-техническом и экономическом сотрудничестве в области гражданской авиации, а также участие в симпозиумах и конференциях по различным вопросам воздушного транспорта.

В дружественных связях между партнерами существует практика взаимного приглашения руководителей гражданской авиации или авиакомпании сопровождающими лицами в качестве гостей. Наиболее многочисленные делегации бывают в связи с выполнением «гостевого рейса» по случаю открытия новой авиалинии или ввода в эксплуатацию нового типа самолета. Обмен гостевыми делегациями осуществляется и по случаю различных юбилеев (например, десятилетия начала полетов и т.д.). Существует обмен делегациями профсоюзов авиаработников и др.

Кроме названных, представителю следует особое внимание уделять подготовке к приему делегации, следующей транзитом через страну пребывания с остановкой от нескольких часов до нескольких дней.

При подготовке к приему делегации, необходимо разработать программу ее пребывания (см. таблицу), в которой должны быть отражены цель приезда делегации и все мероприятия от встречи делегации в аэропорту до ее отъезда. При этом следует выяснить пожелания делегации, а также согласовать свои рекомендации по мероприятиям, чтобы учесть их в программе пребывания. В программе должен быть предусмотрен протокол встречи и проводов делегации. Эти, а также другие мероприятия представители обсуждают с соответствующими руководителями учреждений, компаний и фирм страны пребывания, решают возможность организации встреч и визитов, согласовывают время мероприятий, при необходимости организуют освещение в прессе пребывания делегации.

Следует позаботиться о гостинице и транспорте для делегации. Очень важны рекомендации представителя о визитах и встречах, которые надо осуществить, и по вопросам для обсуждения, расширения и укрепления связей в области воздушного транспорта. Представитель всегда может, если в этом есть необходимость, воспользоваться присутствием делегации для улучшения двусторонних отношений между ведомствами, авиакомпаниями или другими фирмами, связанными соглашениями по эксплуатации авиалиний или другими коммерческими договорами. Программа может включать поездку по стране, которая может быть экскурсионной, ознакомительной или с целью посещения какого-либо объекта. В программе отражается по датам и времени, куда делегация выезжает, что посещает, с кем встречается, кто из сотрудников представительства ее сопровождает и оказывает ей помощь.

Встреча делегации. Представитель, зная состав делегации, обязан обеспечить встречу в аэропорту таким образом, чтобы встречающих возглавлял руководитель принимающей стороны, занимающий примерно такое же положение, как и глава прибывшей делегации. В некоторых случаях во встрече участвуют начальник протокольного отдела принимающей стороны.

Протокол встречи предусматривает, что каждому высокому гостю, прибывающему в страну, должно быть оказано соответствующее уважение, которое выражается во встрече коллегами соответствующего уровня принимающей стороны. Если встреча не отвечает этим требованиям, то по протоколу это может рассматриваться как неуважение или нежелание принимать делегацию.

Если в составе делегации есть супруги, протокол предусматривает присутствие на встрече жены руководителя принимающей стороны. Нельзя забывать о цветах для женщин, прибывающих с делегацией. Следует помнить, что плохо организованная встреча иногда может отрицательно сказаться на ходе всего визита. В аэропорту представитель должен позаботиться о более удобной стоянке самолета для встречи, о дополнительном трапе для делегации, о размещении гостей в зале официальных делегаций (зале ВИП и т.д.) во время ожидания, где может быть предложено легкое угощение, и о том, кто может проследить за багажом делегации, прохождением необходимых формальностей, чтобы был подан транспорт ко времени выхода делегации. Представитель должен сопроводить делегацию в гостиницу и убедиться, что все сделано согласно предварительной договоренности.

Проводы делегации организуются так же, как и встреча.

Деловые мероприятия. К деловым мероприятиям относятся встречи, визиты, переговоры, подписание документов и все виды приемов.

Как правило, принимающая сторона делает всю организационную работу по проведению этих мероприятий. Представителю авиакомпании надо знать, в каком помещении они проводятся, как подъехать к машине, сколько для этого потребуется времени. Если на это не обратить внимания, будет совершенно недопустимо разыскивать место встречи вместе с делегацией, рискуя при этом опоздать к началу мероприятия.

Могут быть случаи, когда представителю самому придется решать вопрос о помещении для той или иной встречи. В зависимости от уровня этот вопрос можно решать с помощью посольства, консульства или торгпредства в стране пребывания. А если позволяет помещение, можно подготовить встречу в представительстве авиакомпании. В таком случае представитель является ответственным лицом за всю организацию и соблюдение правил протокола деловой встречи, переговоров или визита.

Если представителю надо организовать завершенную часть переговоров – подписание документов, то этому мероприятию необходима определенная подготовка.

Подписание документов назначается на обусловленное время и предусматривает необходимый перерыв после переговоров, чтобы подготовить стол для этого. На столе могут стоять государственные флажки или вымпелы участвующих сторон, чернильный прибор и две ручки. У стола ставятся два стула, если подписывают документ две стороны. Все участвующие располагаются за спиной подписывающих документ.

Таблица. Образец программы пребывания официальной делегации

П р о г р а м м а

Пребывание делегации………………………………………….

В составе………………………………………………………….

В……………………………………..………… .. (город, страна)

Срок пребывания с 16 марта по 18 марта \_\_\_ г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата, день недели | Время | Мероприятия | Примечания |
| 16 марта понедельник | 16:1517:00 | Прибытие в аэропорт………Рейс… Встреча делегации……Размещение в гостинице…..Отдых | Встречает начальник протокольного отдела……. |
| 17 марта вторник | 10:00-13:0013:30-15:0015:00-16:3016:45-18:3019:00-22:00 | Деловые мероприятия (переговоры, встречи, визиты)Завтрак (прием) от имени………………………….Свободное времяДеловые мероприятияПосещение зрелищного мероприятия | В департаменте ВТ…………… |
| 18 марта среда |  9:30-12:3014:30-16:3017:30-19:30 | Экскурсия, осмотр достопримечательностей города.Деловые мероприятия (подписание документов)Коктейль в честь делегации | В помещении поадресу…………… |
| 19 марта четверг | 11:30 | Вылет из аэропорта………….Рейс…… Проводы в аэропорту | Провожает директор департамента |

После подписания следует предложить угощение. Это может быть бутылка шампанского или кофе с рюмкой коньяка.

Когда представителю самому надо решать вопрос о проведении приема, ему следует иметь в виду, что более почетные и торжественные виды приема (обед и др.) рекомендуется проводить в первоклассных ресторанах с высокой культурой обслуживания. Представитель должен заблаговременно сделать все необходимое, что требует протокол по организации приема.

Экскурсия. Свободное время. Делегация, прибывающая на переговоры, всегда, как правило, ограничена по времени. Деловые мероприятия и подготовка к ним занимает почти все время. И все же представителю, составляющему программу, следует найти несколько часов свободного времени, а также для экскурсий.

Экскурсия включает осмотр достопримечательностей города, посещение музеев, выставок, интересующих мероприятий. Эти мероприятия следует включать в программу для всех делегаций, особенно, если члены делегации находятся в данной стране или городе впервые. Желательно также, чтобы представитель смог организовать выезд в город для транзитной делегации, у которой есть несколько свободных часов.

Вечернее время делегации занимают зрелищными мероприятиями (театр, концерты, спортивные мероприятия и т.д.). Представитель, включая их в программу, должен учесть то, чтобы они соответствовали уровню делегации и пожеланию гостей.

Во время подготовки к приему делегации предварительно необходимо принять меры по освещению ее пребывания в местных СМИ, на радио, телевидении. Сам момент прибытия делегации является очень удобным и менее сложным для помещения в прессе информации об авиакомпании, о ведомстве гражданской авиации, о расширении и укреплении связей с авиакомпаниями страны пребывания и т.д.

Объем организованной работы, которую должен выполнить представитель по приему делегации зависит от характера делегации. Например, гостевой делегацией, как правило, занимается принимающая сторона. Но представителю следует проследить, чтобы пожелания делегации были максимально учтены, он должен быть в курсе дела в подготовке приема делегации и своевременно информировать посольство, торгпредство и руководителя делегации. В случае, когда представителю приходится самому выполнять работу по организации мероприятий, ему следует, по возможности, привлекать заинтересованные стороны. Даже когда прибывает в страну один представитель ведомства гражданской авиации или авиакомпании, этот визит также рассматривается, как приезд делегации.

К особым деловым мероприятиям, осуществляемым представительствами, относится обслуживание особо важных пассажиров (ВИП). К ним относятся члены правительства, министры, послы, парламентские и правительственные делегации, видные общественные деятели, руководители общественных организаций. Представителю авиакомпании к этой категории следует относить руководителей ведомства воздушного транспорта и авиакомпании. По своему положению эти лица имеют право на уважение и привилегии, определяемые протоколом. Когда такие лица являются пассажирами данной авиакомпании, это уважение должно быть проявлено в обслуживании таких пассажиров в аэропорту отправления, транзитном пункте или в аэропорту назначения. Соответствующее внимание должно быть уделено и на борту самолета. Недостатки в обслуживании такого пассажира могут быть расценены им как неуважение к его личности, представляющей то или иное государство, ту или иную организацию, что может нанести вред как авиакомпании, так и государству, а нередко и самому представителю. Поэтому в обслуживании ВИП нельзя упустить ни одной мелочи, а также следует иметь в виду, что и во всяком другом международном протоколе нет мелочей.

Глава III. Ведение коммерческих переговоров

 и деловой переписки

3.1. Особенности коммерческих переговоров в сфере международного воздушного транспорта

В практике на МВЛ авиакомпаниям приходится постоянно вести переговоры со своими партнерами, с авиационными ведомствами других государств, с агентами и др., а также принимать участие в переговорах, имеющих отношение к международным воздушным сообщениям, которые проводятся на уровне правительственных или ведомственных органов. В любом случае необходимо иметь в виду, что умение вести переговоры – это искусство, к овладению основами которого должны стремиться все работники, связанные с деятельностью на международных воздушных линиях. Поэтому знакомства с «азами» ведения переговоров является необходимым условием в международной деятельности на любом уровне.

Переговоры как сфера человеческой деятельности могут быть определены, как обмен мнениями с какой-нибудь деловой целью. Такой деловой целью может быть, например, обсуждение условий сотрудничества, совместных действий, условий продажи и т.д. Переговоры могут быть дипломатическими, политическими, коммерческими и др. Английский эквивалент русского термина «переговоры» - negotiations – имеет, в свою очередь, русское производное слово – «негоциант», что означает «коммерсант», следовательно, термин «переговоры» может иметь и коммерческую основу.

Обязательным условием любых международных переговоров является то, что как данный «негоциант», так и его оппонент чего-то хотят, т.е. обе стороны должны быть заинтересованы в получении каких-либо результатов. В противном случае требования одной из сторон могут натолкнуться на глухую стену непонимания с другой стороны, и переговоры не будут иметь смысла. Таким образом, для ведения переговоров необходимо, чтобы было, как минимум, две стороны, желающие до чего-либо договориться.

Целью любых переговоров является удовлетворение каких-либо общественных или личных потребностей. Переговоры могут вестись как с целью выработки новых условий или изменения старых, так и с целью сохранения «status quo», т.е. прежних условий.

В зависимости от количества сторон, участвующих в них, переговоры могут быть двусторонними и многосторонними. При двусторонних переговорах участвуют две стороны, представляющие ведомства, авиакомпании или фирмы. При многосторонних переговорах в обсуждении вопросов участвуют делегации или уполномоченные лица от трех и более сторон. Многосторонние переговоры могут носить форму конференций или совещаний представителей заинтересованных сторон (например, конференция ИКАО, ИАТА, АСИ, совещание представителей авиакомпаний – участников региональных организаций и т.д.).

В зависимости от представительного состава сторон переговоры могут быть национальными и межнациональными (международными). По уровню представительства переговоры могут быть:

1. межправительственные, когда в переговорах участвуют представители правительств, и достигнутые в результате переговоров соглашения или договоры подписываются от имени правительств;
2. межведомственные - переговоры меду ведомствами (авиационными и др.) государств;
3. межфирменные – переговоры между организациями (авиакомпаниями, фирмами и т.д.);
4. межперсональные – переговоры между индивидуальными лицами.

В системе международного воздушного транспорта имеют место все виды переговоров. Но коммерческие переговоры, как правило, бывают межфирменными, т.е. ведутся между авиакомпаниями или между авиакомпанией и фирмой-посредником (турфирмой, форвадерским агентом и др.), а также смешанными, например, между представителями авиакомпании и индивидуальным лицом, являющимся или желающим стать агентом по продаже перевозок и т.д.

При ведении международных переговоров целесообразно руководствоваться следующим постулатом:

Переговоры - это искусство, которым можно овладеть, опираясь на знания основ наук, таких как: психология, социология, история, юриспруденция, экономика, лингвистика, системный анализ, основы дипломатии и др. Теоретические и практические основы овладения навыками ведения переговоров базируются на:

• объективном научном анализе международной обстановки и тенденций в развитии международного воздушного транспорта, а также на реализме проводимой коммерческой политики;

• принципиальности в подходе к основным проблемам и максимальной гибкости в выборе путей и средств их достижения;

• равноправии всех участвующих в переговорах сторон, уважении национальных традиций и обычаев;

• взаимной выгоде партнеров;

• смелости в выдвижении вопросов для решения на переговорах и выдержки, осторожности в их решении и бдительности в определении реальных намерений и возможных поисков со стороны недружелюбных элементов;

• обязательном учете политической обстановки и принадлежности партнеров по переговорам к тому или иному политическому направлению.

Таковы основные характерные черты и особенности коммерческих переговоров на международных воздушных линиях.

Подготовка к переговорам. Для успешного ведения переговоров необходима тщательная и всесторонняя подготовка к ним. Подготовка делится на предварительную (за 1-2 месяца до начала переговоров) и непосредственную подготовку (за 1-2 дня до начала). Первостепенной задачей является психологическая подготовка участников переговоров и, прежде всего, руководителя делегации, непосредственно ведущего переговоры.

Известно, какое большое значение имеет темперамент и эмоциональное состояние ведущего переговоры. Вспыльчивый человек часто попадает в неловкие положения и может принять необдуманное решение не в свою пользу. Люди в возбужденном эмоциональном состоянии, как правило, не могут трезво оценивать ситуацию и чаще всего поддаются сильному нажиму со стороны оппонента. Вспыльчивый или раздражительный человек не может быстро переориентироваться или изменить тактику, даже если он осознает свою ошибку, в результате чего он может допустить еще более грубую ошибку. Эмоционально неуравновешенный человек может оказаться находкой в руках спокойного уравновешенного оппонента, умеющего вести переговоры и знающего, как использовать эмоции для пользы дела. Поэтому предварительная подготовка к переговорам должна начинаться с отбора и психологической подготовки руководителя и членов делегации для участия в переговорах и создания их эмоционального настроя. Назначенные участники переговоров также должны проводить так называемую самоподготовку, включающую и выработку умения вести переговоры, которые требуют от каждого участника:

• умения пунктуально и терпеливо изучать статистику и факты за прошедший период и оперировать ими во время переговоров;

• умения внимательно слушать собеседника и быстро анализировать услышанное. Умение слушать, то есть концентрировать свое внимание на том, что сказано, и на том, что подразумевается. Это является залогом успешного ведения переговоров;

• умение сосредоточить внимание, умение оценивать обстановку, а также умение быстро менять оценку ситуации.

Часто в ходе переговоров могут возникать ситуации, когда необходимо менять свою «диспозицию», т.е. свое заранее подготовленное отношение к тому или иному вопросу. Складывающаяся ситуация может заставить иногда поменять не только тактику, но и изменить стратегию. Поэтому так важно быть всегда на чеку, и в любую минуту быть готовым к новому повороту событий.

Подготовка к ведению переговоров включает в себя и так называемую «домашнюю работу». «Домашняя работа» входит в стадию непосредственной подготовки к переговорам и включает в себя изучение партнера по переговорам (оппонента). Изучение должно быть объективным, для чего должны быть использованы все возможные источники информации о партнере. По возможности необходимо получить как можно больше информации о лицах, с которыми непосредственно предстоит встретиться за столом переговоров.

Это включает в себя занимаемую должность оппонента или его положение, его «вес» в авиакомпании, общественное положение, а также его личные качества: образование, привычки, наклонности и т.д. Информация может быть получена как из опыта прошлых встреч, так и из других источников: его выступлений в печати, по радио, телевидению, отзывы о нем лиц, знающих его и т.д. Важно также знать его прошлые заслуги или действия, а также, по возможности, все заключенные с его участием соглашения и прочие коммерческие сделки, его успехи и неудачи. Важно четко определять, что представляет собой оппонент, что это за личность, и попытаться разобраться в образе его мышления, определить его эмоциональный склад и предугадать его поведение. Такая подготовка к встрече с оппонентом поможет заранее предсказать, как он будет вести себя в той или иной ситуации и соответственно какие аргументы и контраргументы он может приводить, какова его гибкость и уступчивость.

Подготовка к переговорам должна включать в себя и тщательное изучение авиакомпании или фирмы, с которой предстоит вести переговоры. Прежде всего необходимо изучить, что из себя представляет данная компания или фирма: ее удельный вес в международном воздушном транспорте, ее финансовое положение, объем операций, самолетно-моторный парк, персонал и т.д. Источниками, из которых могут быть получены эти данные, могут быть:

1. статистические сборники ИКАО и ИАТА;
2. публикации и отчеты;
3. пресс – релизы;
4. доступный инструктивный и учебный материал;
5. реклама;
6. публичные выступления и заявления руководителей;
7. доклады авиационных ведомств и правительственных агентств;
8. Интернет – порталы и др.

В любом случае необходимо пользоваться больше, чем одним источником информации, имея при этом в виду , что чем больше различных источников, тем достовернее информация.

Таким образом, главной задачей предварительной подготовки к переговорам является стремление изучить противоположную сторону и ведущего оппонента и узнать все его сильные и слабые стороны. Для получения сведений о партнерах на Западе пользуются услугами специальных фирм, которые имеют сведения практически о любой компании и передают такую информацию всем желающим ее получить за определенную плату.

В ходе подготовки к переговорам на основании изучения партнеров определяется собственная позиция и вырабатывается стратегия и тактика ведения переговоров, в которых должны быть определены следующие существенные моменты:

• конечная цель переговоров;

• процедура и протокол переговоров;

• участники переговоров;

• будет ли установлен лимит времени или переговоры могут продолжаться до их логического завершения;

• какая из сторон заинтересована в сохранении «status quo» и кому выгодно его изменение;

• что будет, если переговоры зайдут в «тупик», кто больше пострадает от этого;

• вопросы, выносимые на обсуждение или повестка дня переговоров;

• альтернативные варианты целей;

• пути «отступления» и возможные компромиссы.

Изучая эти вопросы в ходе непосредственной подготовки к переговорам, руководитель делегации, назначенный для проведения переговоров, должен иметь ясное представление о путях воплощения выработанной стратегии авиационного ведомства или авиакомпании на предстоящих переговорах.

Подготовка к переговорам должна завершаться совещанием членов делегации с привлечением экспертов (если переговоры проводятся в своей стране) или даже деловой «игрой», в которой прорабатываются все возможные варианты и ситуации. При этом участники совещания должны свободно высказывать свое мнение, даже если оно на первый взгляд покажется абсурдным. Обмен мыслями и высказывания мнения должны быть записаны и затем представлены главе делегации или вышестоящему руководителю для принятия решения по всем обсуждающимся вопросам и выработки стратегии и тактики переговоров.

Метод свободного обмена мнениями между членами делегации как при подготовке к переговорам, так и непосредственно в ходе переговоров (в перерывах между заседаниями) в западной литературе получил название «мозговой штурм» (brainstorming). Этот метод позволяет заранее «проигрывать» все ситуации, которые могут иметь место на переговорах. При таком «проигрывании» переговоров обязательно необходимо ставить себя на место противоположной стороны и прорабатывать все возможные ситуации с ее точки зрения. «Проигрывание» ситуации позволяет наглядно представить возможные варианты стратегии с наименьшим риском в каждом конкретном случае. Кроме того, такой «проигрыш» ситуации или коллективное «промывание мозгов» позволяет не упускать из виду различные моменты, на которые могли бы не обратить внимание при индивидуальной подготовке к переговорам. Он позволяет также полнее использовать коллективный разум в подготовке к переговорам и заставляет активно мыслить каждого члена делегации.

Такое «проигрывание» ситуации выгодно отличается от обычного совещания, т.к. совещание чаще всего носит более формальный и пассивный характер. Непринужденный обмен мнениями с мотивировкой различных точек зрения поможет определить возможную точку зрения оппонента по тому или иному вопросу, легче выработать тактику поведения и стратегическую линию предстоящих переговоров, на основании которой должен быть четко определен ответ на главный вопрос:

«Чего мы хотим добиться в результате переговоров?»

Тщательная проработка главного вопроса поможет определить конкретные проблемы, которые должны быть вынесены на обсуждение, а также определить собственную позицию и возможные компромиссы, на которые можно пойти в ходе переговоров.

Подготовка к переговорам включает в себя также выработку и согласование повестки дня. При выработке повестки дня переговоров заинтересованные стороны всегда учитывают перспективы возможного решения вопросов, внесенных в повестку дня. Повестка дня, как правило, согласовывается заранее, однако, часто имеют место случаи, когда некоторые вопросы остаются не согласованными, в таком случае целесообразность их внесения в повестку дня решается уже в ходе встречи.

В предварительной повестке дня, которая обычно предлагается и согласовывается сторонами в переписке, не всегда точно формулируются вопросы, вносимые на обсуждение на переговорах. Окончательно повестка дня согласовывается и принимается сторонами в начале переговоров.

3.2. Вербальные и невербальные коммуникации в переговорном процессе

Ведение переговоров. Как двусторонние, так и многосторонние переговоры по вопросам международной коммерческой и экономической деятельности в сфере воздушного транспорта требуют определенной гибкости в поисках приемлемых решений, которые соответствовали бы основным интересам сторон. Достижение приемлемых решений в ходе международных переговоров требует терпения, определенных навыков и умелого использования различных приемов со стороны каждого ведущего такие переговоры, которые нередко продолжаются и вне заседаний, в кулуарах, в перерывах между заседаниями и даже во время тех или иных протокольных мероприятий. Поэтому считаем целесообразным рассмотреть некоторые вопросы вербальных и невербальных коммуникаций в процессе ведения переговоров.

Предварительные замечания. Очень часто много времени на переговорах тратиться впустую из-за того, что стороны не понимают или по-разному оценивают факты или ситуацию. В этом случае могут играть свою роль определенные предубеждения сторон. Необходимо распознать, что кроется за теми или иными словами оппонента, «докопаться» до фактов, на которых базируются высказывания, и попытаться найти способ уточнения этих фактов, тогда недоразумение может быть устранено. В такой ситуации необходимо действовать не на основе предубеждений или предположений, а на основе проверенных фактов. Отсутствие понимания разницы во взглядах сторон на любой вопрос, обсуждаемый на переговорах, может привести к бесполезным предпринимательствам и непродуктивному выяснению, кто же прав. Однако, если участники переговоров задаются целью прийти к взаимоприемлемому решению, т.е. пойти на компромисс, принимая при этом во внимание все нюансы и оттенки значений, всегда могут быть найдены те или иные решения, которые могут составить выход из затруднительного положения.

Никогда, даже в пылу самых острых дискуссий, не следует перебивать оппонента или задавать ему наводящие вопросы. Нам может показаться ясным, что хочет сказать оппонент и, не дав договорить, мы прерываем его и излагаем свою версию того, что хотел сказать оппонент. Этим самым мы лишаем себя ценной информации, которая может оказаться невысказанной. Необходимо при этом иметь в виду, что наши взгляды и мировоззрение могут существенно отличаться от взглядов и мировоззрений оппонента, поэтому, внимательно выслушивая все доводы, мы можем понять точку зрения оппонента.

Ни в коем случае нельзя проявлять нетерпение, раздражительность или любую несдержанность. Даже если становится видным, что оппонент начинает срываться «в зале дискуссии» и выходить из общепринятых рамок приличия в проявлении своей раздражительности, не надо поддаваться желанию дать вылиться ответному возражению, а действовать спокойно и с достоинством. Необходимо даже попытаться , по возможности, использовать эмоциональный настрой оппонента, чтобы понять причину раздражения и уловить скрываемый за ним смысл. Кроме того, иногда в пылу эмоционального возбуждения оппонент может высказать скрытый смысл, который при определенном анализе и сопоставлении факторов может быть раскрыт. Вне зависимости от уровня переговоров необходимо иметь в виду, что в любом случае в переговорах участвуют индивидуальные лица, т.е. индивидуумы имеют дело с индивидуумами, поэтому необходимо знать психологические особенности личности и уметь находить контакт с ней. Во время переговоров и в неофициальном общении с оппонентом необходимо внимательно слушать, что говорит оппонент, и анализировать, как он ведет себя. Его манеры и жесты, его отдельные фразы и выражения могут стать ключом к раскрытию его личности.

Вербальные коммуникации. Понятие «вербальный» (от англ. слова verbal – словесный, устный) часто используется в международном общении, в дипломатической работе и при ведении переговоров.

Основным путем получения информации и мнения противоположной стороны по любой обсуждаемой на переговорах проблеме является постановка вопросов.

При постановке вопросов необходимо четко определить три основные момента:

1. какой вопрос задать;
2. как его сформулировать;
3. когда его задать.

Важное значение имеет умение наблюдать, какое впечатление на оппонента производит тот или иной вопрос и как он на него реагирует. По-разному сформулированный вопрос может иметь совершенно различный эффект. По их формулировке вопросы можно разделить на пять основных категорий:

1) Общие вопросы типа: Что вы думаете? Почему вы так считаете? и др. Эти вопросы не налагают никаких ограничений, поэтому и ответы на них являются неконтролируемыми.

2) Прямые вопросы типа: Кто может решить эту проблему? Как эта проблема может быть решена? и др. Эти вопросы содержат ограничения, поэтому и ответ может быть ограничен лимитами, содержащимися в самом вопросе.

3) Наводящие вопросы типа: Не правда ли? Факт тот, что…? и т.д. Ответ на такие вопросы является ожидаемым.

4) Вопросы, направленные на поиски фактов: Сколько? Где? Кто? Когда? Что? и др. Ответы на такие вопросы должны быть конкретными. Вопросы типа: Как? Почему? могут не дать ожидаемого ответа;

5) Вопросы для определения мнения: Вы полагаете? Как вы думаете? Не так ли? и др. Ответы на такие вопросы могут быть ожидаемыми.

В любом случае целесообразно стараться избегать вопросов, ответы на которые могут быть неопределенными или неожиданными. Вопросы должны быть четко сформулированными и конкретными, тогда и оппоненту трудно будет уйти от должного ответа.

Вопросы должны быть определяющими. От их постановки зависит общее направление дискуссии и направление переговоров в целом. Задаваемые вопросы определяют также объем информации, которую можно получить на тот или иной вопрос. С другой стороны, задаваемые вопросы заставляют оппонента думать и часто критично рассматривать заданный нами вопрос или внесенное предложение. Постановка скольких вопросов, ответ на которые не предугадывается, может навести оппонента на противоположную мысль, т.е. он может пересмотреть свое мнение или более критически отнестись к нашему. А это еще раз подчеркивает необходимость продуманных и взвешенных вопросов. Умело поставленные вопросы могут направить переговоры в нужное нам русло и привести к желаемому решению. При постановке вопросов иногда целесообразно делать вводное заявление или разъяснение, готовящее слушателя правильно воспринять вопрос по существу, т.е. подготовить почву для этого вопроса. Подготовка может включать объяснение, почему задается тот или иной вопрос, или же содержать ссылку на предшествующие вопросы или дискуссию. Целесообразно избегать вопросов «в лоб», ставящих оппонента в затруднительное положение, например, таких как: «В чем дело?», «Какова причина?», «В чем оправдание того, что…?». Вопрос типа: «Как вы считаете?», «Как вы относитесь к тому, что…?» и др. располагают к продолжению этой дискуссии. Не следует задавать вопросы, которые могут обернуться во вред задаваемому их. Самое серьезное внимание должно быть при этом уделено тону и оттенку голоса со взвешенным содержанием фраз и четкостью их построения, с тем, чтобы можно было избежать их неправильного толкования или перевода. Основная цель вопросов должна заключаться в разъяснении проблемы и определении позиции противоположной стороны. Для выяснения позиций, а также для того, чтобы иметь больше времени для обдумывания предложений партнера, иногда прибегают к уточняющим вопросам, типа: «Вы хотите сказать что…?», «Вы предлагаете, чтобы…?», «Вы это имеете в виду?» Этот прием помогает в какой-то мере преодолеть импульс несогласия и способствует уточнению позиций и достижению взаимопонимания. Это также подчеркивает стремление сторон принять все меры к избеганию непонимания и расхождения позиций по обсуждаемым вопросам.

Таким образом, правильно сформулированные и своевременно заданные вопросы способствуют направлению переговоров в нужное русло.

Помимо постановки вопросов, одним из тактических приемов ведения переговоров являются утвердительные фразы, как например: «Ясно»; «Понятно»; «Очень хорошо»; «Я понимаю, что Вы имеете в виду»; «Я согласен с Вами, но, к сожалению, не могу согласиться с тем-то…». Утвердительные фразы во время переговоров помогают избежать непонимания и возможного пренебрежения сказанным, так как подобные фразы говорят оппоненту о том, что его мысли поняты и приняты во внимание, и что вы цените точку зрения оппонента. Более того, говоря оппоненту, что мы поняли его точку зрения, мы призываем его понять нашу. Надлежащее использование утвердительных фраз помогает не только контролировать ход переговоров, но и в определенной мере навязывать оппоненту информацию, которую мы хотели бы подчеркнуть, или акцентировать нашу мысль. При этом необходимо добиваться соответствующей эмоциональной окраски утвердительных фраз. В любом случае не следует избегать живости и эмоциональности фраз, однако, необходимо быть уверенным, что они соответствуют тону переговоров. Нередко бывают случаи, когда переговоры заходят в тупик. В таком случае очень полезной может быть разрядка создавшейся напряженности с помощью какой-нибудь шутки или малозначащей фразы или скажем таким заявлением, как: «Лучшее, что мы можем сделать в данных обстоятельствах, это…», такая фраза может подтолкнуть оппонента пересмотреть свою позицию, а также показать, что мы также согласны пересмотреть свою позицию по данному вопросу и пойти на компромисс. В некоторых случаях целесообразно отложить дискуссию по данному вопросу и перейти к следующему, употребляя при этом заявление типа: «Полагаю, что мы можем вернуться к этому вопросу позже, а пока давайте обсудим следующий». Подобное заявление показывает намерение в дальнейшем пойти на уступку по данному пункту, чтобы способствовать прогрессу переговоров. Другой попыткой выйти из намечающегося тупика может быть заявление типа: «Если бы вы хоть немного снизили ваше требование (вашу цену и т.д.), мы бы согласились на …». Если прийти к компромиссу не удается, переговоры целесообразно прервать или приступить к обсуждению следующего пункта повестки дня. Удобным предлогом для прекращения обсуждения вопроса, по которому стороны зашли в тупик, может быть ссылка на необходимость проконсультироваться со своими коллегами, например, можно заявить: «Нам необходимо обсудить этот вопрос» или «Давайте пока на время отложим этот пункт и вернемся к нему позже».

Невербальные коммуникации. Тактика ведения переговоров, помимо своевременных и точных вопросов и утвердительных фраз, требует умения слушать оппонента. Под умением слушать подразумевается умение анализировать сказанное оппонентом на основе сопоставления формулировки фраз, выбора выражений, манеры речи и даже тона голоса. Такой анализ позволяет определить истинный смысл сказанного. Внимательный слушатель старается уловить суть сказанного, отбрасывая в сторону «словесную шелуху». Необходимо помнить, что каждая фраза может иметь, по меньшей мере, два значения или два смысла. В ходе переговоров часто можно услышать такие выражения, как: «Между прочим…» и др. В этом случае говорящий стремится показать, что то, что он собирается сказать, только что пришло ему в голову и не имеет большого значения. Однако надо исходить из того, что это, как правило, заранее обдуманный речевой прием, чтобы ничего не значащей фразой скрыть свое давнее намерение. Не следует придавать особого значения и таким «доверительным» фразам, как «говоря откровенно», «честно, искренне», «сказать правду», «между нами говоря», «пока не забыл» и т.д. За этими фразами на самом деле не скрывается никакой честности или доверительности, но подобные выражения используются как тактический прием для прикрытия чего-либо или притупления бдительности оппонента. Внимательный слушатель может заметить также изменение тона или изменение обращения. Так в доверительной атмосфере на переговорах часто встречающиеся переговорщики могут обращаться друг к другу по имени. Переход с неформального обращения к официальному, как например: «Господин Петров» и т.д. может служить сигналом изменения отношений или начала трений.

Помимо внимательного слушания оппонента необходимо также следить за его жестами, которые могут помочь выявить оттенки значений, перемену настроения, начало волнений, вызванных ходом переговоров.

Помимо жестов необходимо следить и за манерой поведения, изменением выражения лица, покашливанием, ерзаньем, натянутым смехом и т.д., которые могут многое сказать о партнере и его отношении к происходящему на переговорах. Ни одна, на первый взгляд незначительная, черта в поведении партнера за столом переговоров не должна оставаться без внимания.

Критические точки и компромиссы. Как уже отмечалось, стратегия и тактика ведения переговоров вырабатывается заранее в ходе подготовки переговоров, однако, тактика может меняться в зависимости от ситуации, складывающейся непосредственно при переговорах. В данном контексте под стратегией понимается заранее намеченный курс действий для достижения целей переговоров. А под тактикой понимается способ действия для воплощения стратегических задач.

Тактика ведения переговоров должна дать ответ на три главных тактических вопроса: Когда? Как? И где? Ведущий переговоры должен обладать «чувством времени», т.е. знать, когда вводить в действие свои главные аргументы. Он также должен четко представлять, как преподнести и где (в каком месте переговоров) свои «главные козыри». Это не простые вопросы. От их правильного решения может зависеть исход переговоров. Ответ на первый тактический вопрос предполагает сочетание выдержки, умения не поддаваться соблазну, поскорее перейти к главному или выставить главные аргументы. В любом случае он не допускает поспешных действий или решений. Выдержка подразумевает: умение вовремя остановиться; знать, когда прекратить разговор или торг.

Например, при ведении переговоров с агентами, когда речь идет о назначении цены, скажем, чартера или других перевозок, никогда не надо назначать цену сразу. Необходимо проверить все возможности, определить свою желаемую цену, а также минимальную цену, ниже которой нельзя опускаться, и предложить партнеру по переговорам в среднем вдвое превышенную минимальную цену. В процессе коммерческих переговоров надо не стесняться «поторговаться». В результате чего после взаимных уступок партнер может подойти к цене, являющейся желаемой для нас. Если партнер не соглашается, и приблизиться к желаемой цене не удается, можно попытаться использовать такой тактический прием, как фиктивное намерение прервать переговоры. Заявив, что эта цена последняя и, если партнер не согласится, вы соглашаетесь пойти на уступку. Однако этим приемом надо пользоваться очень осторожно и не «перегибать палку». Необходимо иметь в виду, что в переговорах имеется «критическая точка», за которой, подобно снежному кому с горы, процесс может оказаться неуправляемым и разрушительным, т.е. такая точка, после которой переговоры могут быть прерваны и все достигнутое перечеркнуто. Участники переговоров должны уметь видеть «критическую точку», чтобы не «перегибать» и вовремя остановиться или пойти на компромисс.

В результате любых переговоров обе стороны должны чувствовать себя удовлетворенными результатами переговоров.

Использование разумных компромиссов в ходе коммерческих переговоров является важнейшим тактическим приемом и методом достижения поставленных целей при решении спорных вопросов. Разумеется, компромиссы должны быть разумными, не нарушающими принципиальных установок и достоинства национальной авиакомпании. Здесь ни в коей мере не подходит принцип достижения коммерческих интересов любыми средствами.

Необходимо также помнить, что иногда кажущийся тупик в переговорах может быть преодолен не только взаимными уступками или компромиссами, но и удачной репликой, шуткой или анекдотом, которые могут вызывать улыбку у участников и соответственно разрядить напряженную ситуацию.

В результате любых переговоров обе стороны должны чувствовать себе удовлетворенными достигнутой договоренностью. В успешно завершившихся переговорах каждая сторона что-то выигрывает.

Результаты переговоров. В результате проведения переговоров принимаются те или иные итоговые документы, которые подписываются как на самих переговорах, так и после них. Такими итоговыми документами могут быть протоколы и меморандумы переговоров, меморандумы о намерениях (МОИ), договоры и соглашения.

Как правило, международные договоры или соглашения содержат следующие составные части:

• вступительную часть (преамбулу), говорящую об участниках договора, их полном и сокращенном наименовании и адресах, о главных целях и задачах договора или соглашения;

• статьи об обязательствах сторон;

• статью о сроке действия и вступления в силу договора;

• статью о порядке проведения в действия положений договора;

• указание места и даты подписания и языков, на которых составлен договор (соглашение);

• указание на подписи уполномоченных лиц.

Кроме договоров и соглашений может иметь место подписание меморандумов о намерениях (memorandum of undenstanging (МОИ)), протоколов и приложений к договорам и соглашениям либо самостоятельных протоколов по отдельным вопросам, определяющим порядок действий по осуществлению переговоров и соглашений, обмен письмами между руководителями делегаций, ведших переговоры, а также меморандумами, в которых отмечаются позиции сторон по нерешенным в ходе переговоров вопросам или же устанавливается порядок применения тех или иных статей договора (соглашения) или делаются какие-либо оговорки к ним. В ходе переговоров могут быть подписанные также приложения к уже действующим соглашениям (например, приложение к соглашению о пуле), в которых определяются условия коммерческого сотрудничества на новый срок. Подписываемые документы могут быть как открытыми, так и конфиденциальными, составляющими коммерческую тайну данных партнеров. К открытому договору или соглашению может быть подписано конфиденциальное приложение, которое не придается огласке. Результаты переговоров, а также наиболее важные соглашения между партнерами иногда доводятся до сведения журналистов и широкой общественности на пресс-конференциях, в печати, по радио и телевидению и других СМИ.

3.3. Деловая переписка

Деловая переписка, осуществляемая работниками сферы внешнеэкономической деятельности в системе воздушного транспорта, как и рассматриваемая выше дипломатическая переписка, ведется с соблюдением установленных правил. Форма переписки – это в основном официальное или частное (полуофициальное) письмо. Деловая переписка осуществляется на фирменном бланке компании, изготовленном типографическим способом.

Письмо должно быть составлено на языке страны пребывания, либо на языке, принятом в стране для деловой переписки. Не рекомендуется писать на языке адресата, если он находится в стране отправителя. Например, письма, адресуемые иностранным представителям на территории России, надо писать на русском языке. По вопросам, связанным с гражданской авиацией, разрешается вести переписку на одном из официальных языков ИКАО (английский, французский, испанский, русский и др.). Представитель авиакомпании в стране пребывания должен следовать формам и правилам переписки, установленным посольством Российской Федерации в данной стране в соответствии с местными обычаями и протоколом.

В письме должна быть соблюдена как форма, так и все правила вежливости. Следует иметь в виду, что даже хорошо подготовленное по содержанию и отредактированное письмо может не достичь своей цели, если не соблюдена или пренебрежительно выполнена внешняя форма. Письмо на потрепанном бланке или некачественной бумаге почти наверняка произведет отрицательное впечатление. Большое значение для авторитета компании имеет внешнее оформление письма: форма самого бланка, качество бумаги, аккуратность и грамотность машинописи, стиль письма. Они формируют в подсознании адресата имидж фирмы, которая указана на бланке письма. Поэтому бланки писем должны быть того же качества, что и конверты. Должен быть правильно выбран размер и форма конверта.

Если письмо не вмещается на одной странице (бланке), последующие страницы должны быть того же размера и качества бумаги, что и банк. Целесообразно заказывать бумагу вместе с бланками.

Форма делового письма. Хотя деловое письмо может быть составлено по произвольной форме, следующие элементы формы являются обязательными.

Линии даты. Дата, вместе с номером референции или без него, пишется на 2-4 строки ниже последней строки данных бланка, вся дата - в одну строку, число и год•пишется арабскими цифрами, месяц - полное название буквами (апрель, а не 04);

Референция. Если номер референции дан на входящем письме, на которое вы отвечаете, следует включить референцию в ваше письмо.

Сначала указывается номер референции письма, на которое отвечаете, под ним - номер своей референции (ответная референция может быть указана на бланковом заголовке письма).

Внутренний адрес. В дополнение к адресу, указанному на конверте, на самом письме указывается такой же адрес. В адресе указывается фамилия и имя адресата, наименование организации, номер дома, квартира, улица, город, страна, почтовый код. Если письмо адресовано индивидуальному лицу в компании, указывается как имя адресата, так и наименование компании. Указывается также титул или должность этого лица. Внутренний адрес пишется в левом верхнем углу, не менее чем на 2 строки ниже строки даты или референции и не ниже, чем на 12 строк от этой линии, в зависимости от объема содержания письма. Если письмо адресуется должностному лицу компании, которое занимает несколько должностей, используется наиболее высокий титул, если другого не указано в письме, на которое дается ответ. Следует иметь в виду, что президент фирмы, как правило, по должности ниже председателя совета директоров. Остальные служащие ранжируются по отношению к президенту. Если должностное лицо является одновременно работником исполнительной администрации и членом совета директоров, корреспонденция должна быть адресована ему как должностному лицу исполнительной администрации, если он не укажет в своем письме иного. Если письмо адресовано в конкретный отдел в компании, в адресе сначала размещается наименование компании, а затем наименование отдела.

Линия внимания. Если письмо адресуется компании или лицу, должность которого в компании точно не известна, используется так называемая "линия внимания" (attention line).Преимущество такой линии состоит в том, что письмо сразу будет считаться деловым, а не персональным, и может быть открыто и прочитано в компании немедленно, даже и в отсутствии лица, которое упоминается. Строка "вниманию г-на Робертсона", пишется сразу после адреса. Письмо в таком случае начинается словами "Господа" (gentleman) т.к. адресуется, прежде всего, компании, а не индивидуальному лицу.

Обращение (приветствие). Письмо начинается с обращения, которое называется также приветствием. Как правило, обращение располагается с левой стороны письма на две строки ниже адреса. Форма обращения:

Уважаемый г-н Браун:

Уважаемая г-жа Кондор:

Уважаемый д-р Корнхаузер:

Уважаемый профессор Банкер:

Обращение заканчивается двоеточием. Если письмо полуофициальное, разрешается ставить запятую или восклицательный знак. Сокращенно разрешается писать слова "господин" (MR), "госпожа" (MISS), "госпожа" (MRS) , "доктор"(DR).

Форма приветствия зависит от степени знакомства адресата и личных отношений. Например, если человек вам не знаком или мало знаком, можно написать «DEAR SIR» или «DEAR MADAME». Менее формальным будет обращение "Dear Mrs.Suchard».Если письмо обращено компании или группе лиц, обращение пишется во множественном числе: “Gantleman:”, или “ Ladies and Gantleman”.Никогда нельзя употреблять обращение Miss, если далее не следует фамилия. Если фамилия неизвестна, а также если неизвестно семейное положение, то к женщие можно обратиться “Madame”. Если неизвестно, к кому обращаться, лучше использовать обращение “Gantleman”.

Сюжетная линия. В деловых письмах часто используется так называемая "сюжетная линия", т.е. одной или несколькими строками указывается, о чем письмо. Сюжетная линия располагается двумя строками ниже приветствия (обращения). Она может начинаться с левого края письма, состоять из одной или двух строк. Последняя строка при этом подчеркивается. Сюжетная линия может начинаться словами: "Касается:", "Относительно:" (Subject: , Re: , Un:) и далее следует, о чем пойдет речь. Сюжетная линия помогает избегать длинных вступительных фраз и отсылает корреспондента к тому предмету, о котором шла речь в предыдущей переписке.

Основная часть письма. В зависимости от объема основная часть письма пишется либо одним, либо несколькими абзацами. После каждого абзаца должно быть два интервала. Письмо на бланке в пол-листа пишется через один интервал. Надо следить, чтобы не было допущено ошибок в написании слов, особенно на иностранном языке, так как неправильно "проспеллингованное" слово может исказить смысл письма.

Комплимент. Письмо должно заканчиваться комплиментом, который размещается двумя строками ниже последней строки основной части письма и несколько правее середины страницы, но не должен выступать за правый край письма. В письмах на нескольких страницах перед комплиментом должно быть не менее 3-х строк основной части письма. Комплимент начинается с большой буквы, после чего ставится запятая. Форма комплимента зависит от тона письма и степени знакомства между пишущим письмо и адресатом. Степень формальности комплимента должна соответствовать обращению (приветствию). Формы комплимента: «С уважением», «Искренне Ваш», «С искренним уважением», «Ваш». На английском языке наиболее приемлемыми являются следующие компоненты:

Формальные: “Very truly yours”, “Yours very truly”, “Yours truly”;

Менее формальные: “Sincerely”, “Sincerely yours”, “Yours sincerely”, “Very sincerely”.

В последнее время в деловой переписке все более распространены эти менее формальные комплименты, чем формальные.

Подпись. Подпись под деловым письмом состоит из подписи руки, отпечатанной на машинке фамилии и должности подписывающего. Фамилия и должность опускаются, если они содержатся в бланке письма. Должность также не указывается, если письмо является полуофициальным, хотя и написано на бланке. Подпись, как правило, размещается под комплиментом, четырьмя строками ниже. Не допускается, чтобы любая строка под ним выходила за правый край письма. Если письмо подписывает женщина, фамилия которой не отличается от мужской, то перед фамилией ставится слово “Mrs.”, или “Miss”.

Содержание и стиль делового письма. Содержание и стиль письма определяются, прежде всего, ситуацией, поводом, по которому оно пишется, и степенью знакомства между корреспондентами. Однако следует иметь в виду, что в любом случае чрезмерно формальное письмо в настоящее время не пользуется достаточным успехом в деловом мире. Следует также иметь в виду, что деловые письма имеют определенный стандарт и, заменяя те или иные ключевые слова и фразы, можно приспособить письмо к любой ситуации.

Ситуационные письма могут быть следующими:

* Письмо в банк;
* Письмо в официальное учреждение;
* Письмо в законодательный орган;
* Письмо в общественную организацию;
* Письмо-приглашение выступить с докладом;
* Письмо-ответ на приглашение, с согласием или отказом;
* Письмо-благодарность за участие;
* Благодарственное письмо за хорошую работу, услуги;
* Письмо акционерам;
* Личное (неформальное) письмо.

Из неформальных писем наиболее распространенными являются: письма с соболезнованиями; письма с выражением расположения, участия; поздравительные письма; письма с назначением деловой встречи; письма-извинения; благодарственные письма; письма-рекомендации; письма-приглашения к участию в чем-либо; письма уведомления; неформальные приглашения; официальные приглашения и др. Перечисленные письма, хотя и являются неформальными, но пишутся на бланке компании и являются наиболее распространенными формами деловых писем. Значительное место в деловой переписке занимают письма по улучшению отношений с клиентурой. К ним относятся: приглашение к сотрудничеству новых клиентов; уведомление о получении делового письма; ответ с удовлетворением претензии клиентуры; ответ с отказом удовлетворить претензию; извинения перед клиентурой; поздравления с праздником от имени компании; поздравления с юбилеем; благодарность за участие и др.

Партнерские письма составляют одну из значительных частей деловой переписки. Они включают в себя: приглашения к сотрудничеству, предложение услуг; аннулирование соглашения, аннулирование заказа; кредитные письма; предупреждение о просрочке задолженности; конфиденциальные письма о предоставлении скидок и льгот и др.

Кроме перечисленных выше категорий деловых писем следует упомянуть еще письма о найме и увольнении с работы, внутрикорпоративные письма, письма-разъяснения политики корпорации и другие. Образцы деловых писем можно найти в специализированных справочниках и руководствах.

Одно из деловых писем на английском языке приведено ниже (Бланк авиакомпании Америкэн Эйрлайнз).

AMERICAN AIRLINES

633 Third Avenue, New York

July 14.199…

Mr. M. Selwin

150 Fulton Avenue Hempstead. New York 11550

Dear Mr. Selwin:

I sincerely regret We were unable to operate your flight on time and apologise for the inconvenience it caused you on July 3, 199… . As a result of your excellent maintenance program We can usually give our customars the dependable service they expect from American airlines.

Once in a while, though, there can be unexpected mechanical problems, and I am sorry it happened on your flight. We will do our best to give you better service as you fly with us in the future, I know We can.

 Sincerely Yours,

Paul V. McCauley, Director Customer Relations

Заключение

Современные международные отношения во внешнеэкономической деятельности в сфере гражданской авиации представляют собой различные формы международного сотрудничества как между государствами и их авиационными ведомствами, так и между авиакомпаниями, осуществляющими международные воздушные сообщения. Сотрудничество осуществляется как на двустороннем, так и на многостороннем уровнях. На двустороннем уровне сотрудничество осуществляется между государственными ведомствами, а также авиационными предприятиями, осуществляющими международные перевозки. По характеру деятельности международное сотрудничество может быть разделено на коммерческое сотрудничество (КС), международное экономическое сотрудничество (МЭС) и научно-техническое сотрудничество (НТС). На многостороннем уровне сотрудничество осуществляется в рамках международных конвенций и многосторонних соглашений, а также в рамках международных конвенций и многосторонних соглашений. Международные организации, в свою очередь, делятся на межправительственные и международные неправительственные организации, а также региональные и профессиональные организации в сфере гражданской авиации.

В международной деятельности в системе воздушного транспорта принимают участие различные категории сотрудников государственных ведомств гражданской авиации, авиакомпаний, аэропортов, работники международных организаций, в которых участвуют государства, авиакомпании и аэропорты. В связи с этим автор счел необходимым уделить особое внимание деловому общению и международному протоколу, выделив их в отдельную часть учебного пособия «Внешнеэкономическая деятельность в сфере гражданской авиации». Рассмотрены также вопросы дипломатического протокола и протокольных мероприятий, в том числе особенности протокольной (представительской) работы в сфере гражданской авиации. Важное место в пособии отводится умению вести переговоры для достижения поставленных целей, а также этикету делового общения.

Автор выражает надежду, что данное пособие будет полезно всем студентам, готовящимся стать специалистами в международной сфере деятельности, а также читателям, интересующимися международными авиационными отношениями.

Вопросы для самопроверки

1. Понятие о протоколе. Определение протокола.
2. Дипломатический протокол.
3. Дипломатический церемониал.
4. Международный протокол.
5. Внешняя конвенция 1961года о дипломатических сношениях.
6. Уровни визитов: государственный визит, официальный визит, рабочий визит, их принципиальные отличия.
7. Дипломатические представительства.
8. Дипломатические ранги.
9. Старшинство в дипломатическом корпусе.
10. Консульские представительства.
11. Торговые представительства.
12. Представительства авиакомпаний.
13. Протокольные мероприятия.
14. Дипломатическая переписка.
15. Особенности дипломатической беседы.
16. Личная и вербальная ноты.
17. Памятные записки и меморандумы.
18. Дипломатические приемы.
19. Протокольное реагирование на отдельные события.
20. Основные нормы делового общения и поведения в обществе.
21. Особенности делового этикета в различных странах.
22. Особенности протокольной работы в сфере международного воздушного транспорта.
23. Организация деловых контактов.
24. Организация и проведение деловых приемов.
25. Протокольные мероприятия в представительстве авиакомпаний.
26. Работа загранпредставительства с официальными делегациями.
27. Типовая программа пребывания делегации.
28. Особенности коммерческих переговоров в сфере международного воздушного транспорта.
29. Подготовка к переговорам.
30. Информационное общение любых внешнеэкономических переговоров.
31. Вербальные и невербальные коммуникации в переговорном процессе.
32. Стратегия и тактика ведения переговоров.
33. Понятие о «критических точках» и компромиссов.
34. Результаты переговоров.
35. Деловая переписка во внешнеэкономической сфере.
36. Формы делового письма.
37. Понятие «оферты» и «рецепта».
38. Содержание делового письма.
39. Стиль делового письма.
40. Основные формальные и неформальные комплименты в деловом письме.

Литература

1. Афанасьев В.Г. Основы международных воздушных сообщений. – М.: НОУ ВКШ «Авиабизнес», 2010.
2. Афанасьев В.Г. Организация работы представительств авиакомпаний (теория и прибыль). – СПб: Партнер ВЭД, 2004.
3. Афанасьев В.Г. Основы внешнеэкономической и коммерческой деятельности в системе воздушного транспорта. – М.: Воздушный транспорт, 2002.
4. Афанасьев В.Г. Внешнеэкономическая деятельность. Часть II. Организация внешних экономических связей. – М.: МГТУГА, 2009.
5. Джон Вуд и Жан Серре. Дипломатический церемониал и протокол /пер. с англ. – М: Прогресс, 1976.
6. Лядов П.Ф. Международное сотрудничество и дипломатический протокол. – М.: МГИМО (У)МИД РФ, 2005.
7. Международные воздушные сообщения. Сборник документов, тт. 1-4. – М.: Воздушный транспорт, 1975.
8. Молочков Ф.Ф. Дипломатический протокол и дипломатическая практика. – М.: 1977.
9. Яшкин А.Р. и др. Организация работы загранпредставительства аэрофлота. – Л: ОЛАГА, 1980.
10. Directors and Officers Complete Letter Book. Prentice – Hale JNC., Endelwood Cliffs? N.J., 1980.