

Учреждение образования “Белорусский государственный экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования
“Белорусский государственный
экономический университет”

В.Н.Шимов

“ 25 ”  2015 г.

Регистрационный № УД 1690-15 / баз.

БИЗНЕС-ПРОТОКОЛ И КОММУНИКАЦИЯ: КЕЙСЫ И АНАЛИЗ

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине
для магистрантов по специальности 1-26 81 05 «Маркетинг»

СОСТАВИТЕЛИ:

Могиленских Н.П., заведующий кафедрой межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент.

Горошко И.В., старший специалист по межкультурным коммуникациям Центра визуальных и исполнительских искусств «АРТ Корпорейшн», магистр гуманитарных наук.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Пинчук О.В., заведующий кафедрой иностранных языков № 2 учреждения образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники», кандидат филологических наук, доцент;

Новик Н.А., заведующий кафедрой профессионально-ориентированной английской речи учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 5 от 16 декабря 2014 г.);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 3 от 18.02. 2015 г.)

Ответственный за редакцию: Могиленских Н.П.

Ответственный за выпуск: Могиленских Н.П.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Бизнес протокол (деловой этикет) – это общий термин, который может определять несколько аспектов бизнеса. Все от поведения и одежды до выполнения задач находится под контролем бизнес протокола. Цель делового этикета (бизнес протокола) – способствовать тому, чтобы все работники компании действовали в соответствии с установленными правилами. Деловой этикет может быть разработан как для встреч с глазу на глаз и конференций, так и для телефонных звонков и электронной переписки с общественностью, партнерами или инвесторами. Бизнес протокол помогает убедиться в том, что все сотрудники понимают свою роль в компании, свои задачи и сложности, а также как с ними справляться быстро и эффективно. На данном этапе развития бизнеса в Республике Беларусь возникла острая необходимость в специалистах по бизнес протоколу, которые помогают сотрудникам компании научиться правильно общаться между собой во всех сферах деятельности.

Цель дисциплины – развитие системного подхода к созданию в организации нормативных требований к поведению в деловой среде, к формам внедрения этикетных норм в деловую практику, развитие умений оперировать необходимой терминологией для успешного продвижения по службе.

Задачи изучения дисциплины:

- развить навыки анализа в рамках разработки норм делового этикета;
- сформировать систему знаний, которая позволит анализировать условия внедрения норм бизнес протокола с целью получения оптимального результата в работе организации;
- выработать умение творчески применять теоретические знания в процессе разработки и внедрения норм делового этикета на предприятии в разных сферах деятельности.

В результате изучения дисциплины студент должен

знать:

- обязанности специалиста по внутренним коммуникациям,
- основные требования к разработке норм делового этикета,
- типовые «базовые» методологии разработки норм делового этикета с учетом сферы деятельности организации,
- базовые правила внедрения норм делового этикета.

уметь:

- классифицировать нормы делового этикета в зависимости от сферы производства;
- определять подходящий подход для их эффективного внедрения.

иметь навыки:

- разработки норм делового этикета: деловых манер, деловой переписки, электронной деловой переписки, деловой коммуникации на разных уровнях в организации;
- применения знаний в области межкультурной коммуникации в бизнесе, норм деловой этики в разных странах;

- определения норм международного бизнес протокола.

В числе эффективных педагогических **методик и технологий** преподавания дисциплины, способствующих вовлечению слушателей в поиск и управление знаниями, приобретению опыта самостоятельного отвечать разнообразным вызовам в бизнес сфере, следует выделить:

- технологию «кейс-обучения»,
- коммуникативные технологии (дискуссия, пресс-конференция, «мозговой штурм», учебные дебаты и другие активные формы и методы).

Изучение дисциплины «Бизнес протокол и коммуникация: кейсы и анализ» будет содействовать формированию следующих **академических компетенций**:

- владеть базовыми знаниями и применять их в конкретных ситуациях менеджмента событийности;
- уметь работать самостоятельно;
- быть способным выдвигать новые идеи;
- владеть междисциплинарным подходом при решении проблем, возникающих в контексте разработки и внедрения норм деловой этики.

Изучение дисциплины «Бизне-протокол и коммуникация: кейсы и анализ» будет содействовать формированию следующих **социально-личностных компетенций**:

- обладать качествами гражданственности;
- быть способным к социальному взаимодействию;
- обладать способностью к межличностным коммуникациям;
- понимать и воспринимать критические замечания и соответствующим образом корректировать свою позицию в случае их обоснованности;
- ясно формулировать собственную позицию, находить и четко обосновывать аргументы в ее защиту.

Изучение дисциплины «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ» будет содействовать формированию следующих **профессиональных компетенций**:

- пользоваться глобальными информационными ресурсами;
- владеть современными средствами телекоммуникаций;
- разрабатывать этические нормы для коммуникации в рамках и вне организации.

Всего часов по дисциплине – 26, из них всего часов аудиторных – 14, в том числе лекции — 4 часов, семинарские занятия – 10 часов. Рекомендуемая форма контроля – экзамен.

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
(для курса на 14 аудиторных часа)

	Объем часов	В том числе	
		лекции	Семинарские занятия
Тема 1. Сущность понятия бизнес протокола (делового этикета). Основные требования к бизнес протоколу.	2	1	1
Тема 2. Деловые манеры. Деловая переписка, электронная деловая переписка. Деловая коммуникация в организации.	2	1	1
Тема 3. Международный протокол. Межкультурная коммуникация в бизнесе.	4	2	2
Тема 4. Бизнес протокол (деловой этикет) в кейсах.	6	-	6
Всего:	14	4	10

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Сущность понятия бизнес протокола (делового этикета).

Основные требования к бизнес протоколу.

Сущность бизнес протокола (делового этикета): содержание делового этикета, структура делового этикета. Происхождение бизнес протокола - делового этикета, виды делового этикета. Принципы и нормы делового этикета.

Тема 2. Деловые манеры. Деловая переписка, электронная деловая переписка. Деловая коммуникация в организации.

Рукопожатие и другие виды приветствий, общительность по правилам, безупречное представление людей друг другу, границы общения по половой принадлежности, культура поддержки контакта между начальником/подчиненным, сослуживцами, правильная информативная речь, безупречный внешний вид, правильно организованное рабочее пространство, безупречное поведение на деловом ужине, корпоративном празднике и т.п. Деловая переписка и общение по электронной почте: грамотность и информативность, безупречность делового стиля, корректность выражения необходимых эмоций.

Тема 3. Международный протокол. Межкультурная

коммуникация в бизнесе.

Обычаи, традиции (приветствие, рукопожатие в разных культурах, протокол встреч, завершение коммуникации в разных культурах, подарки и их значение в международной коммуникации, гендерное общение в разных культурах, личное пространство, отношение ко времени в разных культурах, locus контроля, роль статуса, контакт глаз, поведение за столом и др.). Культура на рабочем месте у разных народов. Принцип ведения бизнеса в разных странах.

Тема 4. Бизнес протокол (деловой этикет) в кейсах

Бизнес протокол (деловой этикет) ООО «Алютех» (кейс 1), ИП «Цептер Интернейшнел» (кейс 2), Центра визуальных и исполнительских искусств «АРТ Корпорейшн» (кейс 3).

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

1. *Geert Jan Hofstede, Paul B. Pedersen, Geert Hofstede*. Exploring Culture. Exercises, Stories and Synthetic Cultures. - Intercultural Press Inc., USA, 2002.
2. *Geert Hofstede*. Business Cultures. – Intercultural Press Inc., USA, 2000.
3. *I Wayan Bawa, Lesley Elaine Williams*. Cross Cultural Business Communication: Problems for the Unwary. Lincoln University, Canterbury, 1998.
4. *John E. Rehfeld*. Alchemy of Leader. Combining Western and Japanese Management Skills to Transform Your Company. New York, 1994.
5. *Cindy King*. Different Cultures Do Things Differently.
<http://www.cindyking.biz/author/admin-2/>
6. *Симонова, Л.М.* Кросс-культурные взаимодействия в международном предпринимательстве/Л.М.Симонова, Л.Е.Стровский. – М.: ЮНИТИ, 2003.
7. *Барышева, А.Д.* Этика и психология делового общения/А.Д.Барышева, Ю.А.Матюхина, А.Д.Шередер – М.: Альфа-М, 2009.