

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ «БЕЛОРУССКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

 А.В.Егоров

«22» 06 2024 г.

Регистрационный № УД 5900/24/уч.

БИЗНЕС-ПРОТОКОЛ И КОММУНИКАЦИЯ: КЕЙСЫ И АНАЛИЗ

Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине для специальности:
7-06-0412-04 “Маркетинг”

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта углубленного высшего образования ОСВО 7-06-0412-04-2023 и учебного плана университета по специальности 7-06-0412-04 Маркетинг профилизация: Событийный маркетинг (на английском языке).

СОСТАВИТЕЛЬ:

И. И. Ковалевская, заведующий кафедрой межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Т. В. Солодовникова, ведущий научный сотрудник кафедры международной журналистики учреждения образования «Белорусский государственный университет», кандидат филологических наук, доцент;

О. Г. Рудковская, заведующий кафедрой делового английского языка учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол №11 от 22.05.2024 г.);

Методической комиссией по специальностям «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)», «Лингвистическое обеспечение межкультурной коммуникации (с указанием языков)», «Маркетинг» (профилизация «Событийный маркетинг (на английском языке)» (протокол №5 от 29.05.2024);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 8 от 27.06.2024).

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта углубленного высшего образования ОСВО 7-06-0412-04-2023 и учебного плана университета по специальности 7-06-0412-04 Маркетинг профилизация: Событийный маркетинг (на английском языке).

СОСТАВИТЕЛЬ:

И. И. Ковалевская, заведующий кафедрой межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Т. В. Солодовникова, ведущий научный сотрудник кафедры международной журналистики учреждения образования «Белорусский государственный университет», кандидат филологических наук, доцент;

О. Г. Рудковская, заведующий кафедрой делового английского языка учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат экономических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол №11 от 22.05.2024 г.);

Методической комиссией по специальностям «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)», «Лингвистическое обеспечение межкультурной коммуникации (с указанием языков)», «Маркетинг» (профилизация «Событийный маркетинг (на английском языке)» (протокол №5 от 29.05.2024);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № _____ от _____).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ» направлена на формирование знаний и навыков делового этикета, необходимых для повышения уровня общей и деловой культуры.

Целью преподавания учебной дисциплины «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ» является изучение теоретических и практических основ делового протокола и специфики бизнес-коммуникации с представителями разных культур.

К основным **задачам** учебной дисциплины относятся:

- формирование аналитического, критического мышления и творческого подхода к осуществлению процесса межкультурного делового общения;
- выработка навыков применения инструментов межкультурной экономической коммуникации,
- развитие умений делового протокола в контексте межкультурной экономической коммуникации.

В результате изучения учебной дисциплины «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ» формируется следующая специализированная компетенция:

СК – определять и грамотно внедрять нормы международного бизнес-этикета.

В результате изучения учебной дисциплины «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ» студент должен:

знать: теоретические основы устной и письменной международной коммуникации маркетинговой направленности с коммуникантами из различных культур в определенных речевых ситуациях в англоязычной бизнес-среде;

уметь: применять навыки эффективной международной коммуникации маркетинговой направленности с международными коммуникантами;

владеть: инструментами установления, развития и восстановления / завершения устной и письменной коммуникации с международными коммуникантами в бизнес-среде.

В рамках образовательного процесса по учебной дисциплине «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ» студент должен приобрести не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развивать свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

Учебная дисциплина «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ» относится к модулю 2 «Практический маркетинг» компонента учреждения образования.

Учебная дисциплина «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ» сочетает в себе, углубляет и закрепляет знания и навыки, полученные в процессе изучения магистрантами таких учебных дисциплин, как «Маркетинг взаимоотношений», «Стратегический маркетинг» и «Проектный менеджмент».

Форма получения высшего образования: дневная.

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины отводится:

общее количество часов – 108 часов, аудиторных – 36 часов, из них: лекции – 22 часа, семинарские занятия – 14 часов.

Распределение аудиторного времени:

2 семестр – лекции – 22 часа, семинарские занятия – 14 часов.

Самостоятельная работа студентов – 72 часа.

Трудоемкость – 3 з. е.

Форма промежуточной аттестации по учебной дисциплине – зачёт.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Тема 1. Деловой протокол и этикет

Понятие делового протокола и отличие от этикета. Роль и значение протокола и этикета в работе организаций.

Деловой протокол и этикет в разных культурах.

Влияние деловой среды на протокол и этикет. Особенности деловой среды. Стили делового общения в разных культурах.

Тема 2. Этикет как основа построения деловых отношений

Понятие делового этикета. Основные принципы этикета: гуманность, целесообразность действий, красота и эстетическая привлекательность, традиционность.

Приветствия, представления, обращения. Требования делового этикета: доброжелательность, уважение, ответственность, дисциплинированность, вежливость, субординация и др.

Правила делового этикета. Понятие дресс-кода.

Тема 3. Культура и формы делового общения

Культура делового общения: полнота сообщения, четкость и целостность сообщения, краткость сообщения, ясность и правильность сообщения, вежливость.

Формы делового общения: беседа, презентация, совещание.

Функции, виды и этапы деловой беседы. Приемы начала, поддержания и завершения беседы. Формы и структура презентации. Разновидности презентационной речи. Виды делового совещания и его проведение. Протокол совещания.

Тема 4. Протокол деловой переписки

Международные стандарты деловой переписки. Требования к деловой переписке. Формы обращения, формулы вежливости, орфография и др. Знаки препинания и их использование.

Структура и стилистические особенности оформления деловых писем. Основные виды деловых писем.

Использование в деловой среде электронных писем. Недостатки и преимущества электронных сообщений. Структура электронного сообщения.

Тема 5. Протокол приема делегаций деловых партнеров

Порядок встречи делегации. Приветствие и представления. Правила рассадки в машинах.

Протокол «визита вежливости»: взаимное приветствие; официальное представление и обмен визитными карточками; обмен мнениями; знакомство с программой переговоров; уточнение и согласование программы переговоров.

Стили ведения переговоров в разных культурах: английский «купеческий»; немецкий - «военный»; японский - «эластичный»; и африканский - «полемический». Русский стиль в глазах иностранных партнеров.

Тема 6. Подготовка к деловым переговорам

Решение организационных проблем: составление программы приема, формирование делегации участников переговоров, определение места и времени переговоров, оформление писем-приглашений и уведомлений для участников переговоров.

Основные элементы программы приёма: порядок встречи; персональный состав встречающих; приветствия и представления; приветственные речи; рассадка по автомашинам; деловая часть программы (встречи, беседы, переговоры); приемы, завтраки, обеды; экскурсионная программа и культурные мероприятия; проводы.

Анализ предмета и цели переговоров, особенностей деловых партнёров. Роли участников переговоров. Оформление договорной документации. Повестка дня.

Тема 7. Проведение переговоров

Рассадка за столом переговоров. Соблюдение регламента. Формулировка предложений.

Методы успешного ведения переговоров. Стратегии и тактики переговоров. Приемы быстрого изучения партнеров.

Симптоматика конфликтных моментов в переговорах.

Подведение итогов встречи. Проводы гостей. Благодарственные письма по результатам деловых встреч и переговоров.

Тема 8. Протокол деловых мероприятий

Виды протокольных мероприятий и их организация.

Приглашения на официальное мероприятие. Этикет деловых приёмов.

Организация и протокольные нормы проведения деловых мероприятий: согласование даты, времени и места проведения; расчёт бюджета мероприятия; разработка программы приема; утверждение списка приглашенных лиц; рассылка приглашений; подготовка схемы рассадки гостей.

Тема 9. Протокол делового общения с зарубежными партнёрами

Правила международного делового этикета.

Национальные особенности делового общения с партнёрами из других стран: Китая, Индии, Объединённых Арабских Эмиратов, Японии, Кореи, США, Великобритании, Германии, Италии, Испании и др.

Иные формы протокольных контактов с зарубежными партнерами: визитные карточки и их использование, правила оформления; выражение благодарности, подарки и сувениры. Телефонные переговоры.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«БИЗНЕС-ПРОТОКОЛ И КОМУНИКАЦИЯ: КЕЙСЫ И АНАЛИЗ»

Дневная форма получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Литература	Форма контроля знаний	
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП				
						Л	Пз/ С			Лаб
Тема 1	Деловой протокол и этикет	2						[1],[7]	Фронтальный и индивидуальный опрос	
	Деловой протокол и этикет			2				[1],[7]	Ситуационный анализ	
Тема 2	Этикет как основа построения деловых отношений	2						[1],[2],[8]	Фронтальный и индивидуальный опрос	
Тема 3	Культура и формы делового общения	2						[1],[2]	Фронтальный и индивидуальный опрос	
Тема 4	Протокол деловой переписки	4						[1],[2]	Фронтальный и индивидуальный опрос	
	Протокол деловой переписки			2				[2],[4],[5]	Учебные задания	
Тема 5	Протокол приема делегаций деловых партнеров	2						[1],[3],[7]	Составление памятки по предложенной тематике	
Тема 6	Подготовка к деловым переговорам	2						[8],[9]	Фронтальный и индивидуальный опрос	
	Подготовка к деловым переговорам			2				[8],[9]	Ситуационный анализ	
Тема 7	Проведение переговоров	4						[8],[9]	Фронтальный и индивидуальный опрос	

	Проведение переговоров			4					[8],[9]	Ситуационный анализ
Тема 8	Протокол деловых мероприятий	2							[1],[3],[10]	Фронтальный и индивидуальный опрос
	Протокол деловых мероприятий			2					[1],[3],[10]	Ситуационный анализ
Тема 9	Протокол делового общения с зарубежными партнёрами	2							[3],[6]	Фронтальный и индивидуальный опрос
	Протокол делового общения с зарубежными партнёрами			2					[3],[6]	Ситуационный анализ
	Всего часов	22		14						Зачет

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература

Основная:

1. Edwards, H. M. Strategies for Communicative Behaviors = Стратегии коммуникативного поведения : учеб.-метод. пособие на англ. яз. / Н. М. Эдвардс. – Минск : БГЭУ, 2018. – 96 с.
2. Thill, J.V. Excellence in Business Communication : Global Edition / J. V. Thill, C. L. Bovee. - 13th ed. - Harlow : Pearson , 2020. - 672 p.

Дополнительная:

3. Батищева, Н. В. Бизнес в разных странах = Business in Different Countries : учебно-методическое пособие / Н. В. Батищева, Ю. А. Шаврук ; М-во образования Респ. Беларусь, Белорус. гос. экон. ун-т. - Минск : БГЭУ, 2020. - 155, [1] с.
4. Козлов, А. Г. English for specific purposes: business in modern world : учебное пособие / А. Г. Козлов, И. Г. Тучкова. – М. : Русайнс, 2024. – 223 с. – ISBN 978-5-466-06835-1. – URL: <https://book.ru/book/953927> (дата обращения: 20.05.2024). – Текст : электронный.
5. Рольгайзер, А. А. English : Fundamentals of Business Communication=Английский язык: основы делового общения : учебное пособие / А. А. Рольгайзер, А. А. Ресенчук ; Кемеровский государственный университет. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2022. – 162 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=702299> (дата обращения: 20.05.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8353-2973-1. – Текст : электронный.
6. Dignen, V. Communicating Across Cultures / V. Dignen. – London: Cambridge University Press, 2011. – 96 p.
7. Goleman, D. Building rapport with business contacts. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.skillsyouneed.com/ips/rapport.html#ixzz4UUbE8y5y>. – Дата доступа: 12.03.2024.
8. Powell, M. International Negotiations. Student's Book with Audio CDs / M. Powell. – London: Cambridge University Press, 2012. – 112 p.
9. Project Report Secrets of Successful Dealmaking in Business Negotiations. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.pon.harvard.edu/freemium/dealmaking-secrets-of-successful-dealmaking-in-business-negotiations>. – Дата доступа: 10.03.2024.
10. Chad Brooks. Fifteen International Business Customs That Could Make or Break a Deal, available. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.businessnewsdaily.com/5176-unusual-international-business-customs.html>. – Дата доступа: 10.04.2024

Перечень вопросов для проведения зачёта

1. Понятие делового протокола и его отличие от этикета.
2. Деловой протокол и этикет в разных культурах.
3. Деловая среда и её влияние на протокол.
4. Стили делового общения в разных культурах.
5. Основные правила и принципы делового этикета.
6. Культура речи как основная составляющая делового общения
7. Формы делового общения: беседа, презентация, совещание
8. Функции, виды и этапы деловой беседы. Основные приемы проведения беседы.
9. Формы и структура презентации. Разновидности презентационной речи.
10. Виды делового совещания, его проведение и протокол.
11. Международные стандарты деловой переписки.
12. Основные виды деловых писем и требования к оформлению.
13. Использование в деловой среде электронных писем. Недостатки и преимущества.
14. Порядок встречи делегации.
15. Протокол «визита вежливости».
16. Стили ведения переговоров в разных культурах.
17. Подготовка к деловым переговорам
18. Базовые стратегии ведения переговоров.
19. Симптоматика конфликтных моментов в переговорном процессе. Причины их возникновения.
20. Пути преодоления и предотвращения конфликтов.
21. Виды протокольных мероприятий их организация.
22. Организация и протокольные нормы проведения деловых мероприятий.
23. Правила международного делового этикета.
24. Деловое общение с представителями КНР.
25. Особенности ведения переговоров с представителями деловых кругов Южной Кореи (Северной Кореи).
26. Особенности деловых отношений с англичанами и американцами; немцами, французами, итальянцами.
27. Важные элементы ведения переговоров с жителями арабских стран.
28. Визитные карточки и их использование. Правила оформления визитных карточек и обмена ими.
29. Основные требования к деловым телефонным переговорам.
30. Способы выражения благодарности. Подарки и сувениры.

Организация самостоятельной работы студентов

Для получения компетенций по учебной дисциплине важным этапом является самостоятельная работа студентов.

На самостоятельную работу обучающегося дневной формы получения образования отводится 72 часа.

Содержание самостоятельной работы обучающихся включает все темы учебной дисциплины из раздела «Содержание учебного материала».

При изучении учебной дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- углубленное изучение тем, отдельных вопросов, понятий;
- подготовка к семинарским занятиям, в том числе сообщений, тематических докладов, информационных и демонстративных материалов, презентаций;
- выполнение учебных занятий (составление блок-схем, памяток, таблиц и т.п.);
- работа с учебной, справочной, аналитической и другой литературой и материалами;
- выполнение информационного поиска и составление тематической подборки литературных источников, интернет-источников;
- подготовка к сдаче промежуточной аттестации.

Контроль качества усвоения знаний

Диагностика качества усвоения знаний проводится в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации.

Мероприятия *текущего контроля* проводятся в течение семестра и включает в себя следующие формы контроля:

- экспресс-опрос на аудиторных занятиях;
- подготовка доклада на предложенную тематику;
- составление памятки по предложенной тематике;
- заполнение таблицы по предложенной тематике;
- составление блок-схем по предложенной тематике;
- учебные задания;
- ситуационный анализ.

Результат текущего контроля за семестр оценивается отметкой в баллах по десятибалльной шкале и выводится исходя из отметок, выставленных в ходе проведения мероприятий текущего контроля в течение семестра.

Требования к обучающемуся при прохождении промежуточной аттестации.


Обучающиеся допускаются к промежуточной аттестации по учебной дисциплине при условии прохождения текущей аттестации (выполнения мероприятий текущего контроля) по учебной дисциплине, предусмотренной в текущем семестре данной учебной программой.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

Методика формирования отметки по учебной дисциплине

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки знаний, умений и навыков студентов БГЭУ.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УО

Название учебной дисциплины, с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования по учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой, разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола) ¹
Межкультурная коммуникация в событийном маркетинге	Кафедра делового английского языка	Замечаний и предложений нет 	Протокол №11 от 22.05.2024

¹ При наличии предложений об изменениях в содержании учебной программы УО.