

Учреждение образования  
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования  
«Белорусский государственный  
экономический университет»

  
В.Ю. Шутилин

28 06 2019 г.

Регистрационный № УД 3771-19 уч.

**Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ**  
**(Business Protocol and Communication: Case Studies and Analysis)**

для специальности 1-26 80 05 «Маркетинг»  
(на английском языке)

2019

**СОСТАВИТЕЛИ:**

Эдвардс Н.М., доцент кафедры межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат педагогических наук

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Дементьева Т.Г., доцент каф. интенсивного обучения иностранным языкам № 2 учреждения образования «Минский государственный лингвистический университет (МГЛУ)», 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 № 9 от 25.04. 2019)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 6 от 25.06. 2019)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа дисциплины «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ (Business Protocol and Communication: Case Studies and Analysis)» на английском языке входит в цикл дисциплин специальности 1-26 80 05 «Маркетинг» магистерской программы «Событийный маркетинг», степень «Магистр», и направлена на:

- 1) формирование аналитического, критического мышления и творческого подхода к осуществлению процесса делового общения в международном сотрудничестве;
- 2) выработку *навыков* использования инструментов выстраивания коммуникации в условиях необходимости принятия бизнес-решений в международном бизнес-сообществе,
- 3) *умений* применять правила делового протокола и применением бизнес-моделями, рекомендованными ведущими экспертами в данной сфере.

*Целью* учебной дисциплины «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ (Business Protocol and Communication: Case Studies and Analysis)» является изложение теоретических и практических основ делового протокола и специфики коммуникации в международном сотрудничестве маркетинговой направленности с коммуникантами из различных культур на английском языке. Изучение дисциплины способствует формированию аналитического и критического мышления и творческого подхода к деловому общению, выработке навыков использования инструментов эффективной коммуникации. Предпосылкой формирования навыков является отбор материала для анализа и работы над конкретными примерами бизнес-ситуаций с привлечением экспертов для независимой оценки кейсов из школ менеджмента ведущих европейских университетов, опыта обучающих магистерских программ MBA и Executive MBA, а также Гарвардской школы бизнес-технологий в США.

*Основной задачей* учебной дисциплины «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ (Business Protocol and Communication: Case Studies and Analysis)» является формирование, развитие и совершенствование профессиональной языковой и культурной компетентности магистра, позволяющей эффективно применять инструменты англоязычной коммуникации в международной бизнес-среде.

*Успешность усвоения* дисциплины «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ (Business Protocol and Communication: Case Studies and Analysis)» обеспечивается предшествующей подготовкой студентов по таким дисциплинам, как «Relationship Marketing», «Basics of Event Management», «Intercultural Communication», «Communicative Technologies», «International Communication», поскольку сочетает в себе, углубляет и закрепляет знания и навыки, ранее полученные студентами.

В результате изучения учебной дисциплины 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.

Учебная программа по дисциплине «Бизнес-протокол и коммуникация: кейсы и анализ (Business Protocol and Communication: Case Studies and Analysis)» учреждения высшего образования для специальности разработана с учетом основных положений концепции обучения иностранным языкам в системе непрерывного образования Республики Беларусь, концепции современного языкового образования, а также в соответствии с нормативными документами.

Организация обучения настоящей учебной дисциплине осуществляется на основе принципов *компетентностного и системного подходов*.

Общее количество часов – 108 ч., количество аудиторных часов, отводимое на изучение учебной дисциплины в соответствии с учебным планом учреждения высшего образования по специальности 1-26 80 05 «Маркетинг» магистерской программы по профилизации «Событийный маркетинг» – 36 ч., из них: лекций – 22 ч., семинаров – 14 ч. *Формы текущей аттестации* по учебной дисциплине – зачет, количество кредитов – 3.

Учебно-методическая карта учебной дисциплины «Бизнес протокол и коммуникация: кейсы и анализ»  
(Business Protocol and Communication: Case Studies and Analyses)»  
для дневной формы получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов						Иное*	Форма контроля знаний	
		Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Лабораторные занятия	Количество часов УСП				
						Л	Пз			Лаб
1	Бизнес протокол и уровень официальности в коммуникации международного сотрудничества	2		2				[1, 6]	Устный опрос	
2	Бизнес этикет и национальные обычаи при проведении межд. встреч <b>Case Study 1:</b> Установление деловых взаимоотношений и бизнес этикет			2		2		[1,2, 6]	Устный опрос Case-study	
3	Виды и концепции деловой коммуникации, приемлемое и неприемлемое в деловом общении. <b>Case Study 2:</b> Коммуникативные сбои в сотрудничестве между Востоком и Западом (высоко- и низко-контекстные культуры)	2					2	[2, 3, 5]	Устный опрос Case-study	
4	Бизнес культура и протокол, стили проведения переговоров в различных культурах <b>Case Study 3:</b> Отсутствие надлежащей коммуникации в международном сотрудничестве			2		2		[1,2, 3]	Устный опрос Case-study	
5	Организация мероприятий в рамках международных переговоров <b>Case Study 4:</b> Подготовка международных переговоров. Фаза формирования переговорной команды	2					2	[3, 6]	Устный опрос Case-study	
6	Процедуры и протокол проведения переговоров в компании					2		[1, 3, 5]	Устный опрос	
7	Официальные процедуры и аспекты делового этикета в международных переговорах по этапам их проведения <b>Case Study 5:</b> Бизнес протокол для официальной процедуры завершения интегративного типа переговоров	2					2	[2, 3, 5]	Устный опрос Case-study	
8	Бизнес протокол управления процедурами проведения международных мероприятий: встречи и презентации.			2		2		[1,2,3,4]	Устный опрос Case-study	

	<b>Case Study 6:</b> Бизнес протокол и аспекты делового этикета при разрешении трудностей в коммуникации международных переговоров									
9	Внутренняя и внешняя коммуникация в международной организации <b>Case Study 7:</b> Соблюдение бизнес протокола международных мероприятий	2							[1,2,6]	Устный опрос Case-study
10	Особенности протоколов в бизнес коммуникации с различными зарубежными партнерами					2			[1,2,3]	Устный опрос
11	Типичные ошибки и повышение уровня осведомлённости участников международных мероприятий о бизнес протоколе и вопросах этикета	2							[2,3,4]	Устный опрос
	<b>Всего часов</b>	<b>12</b>		<b>6</b>		<b>10</b>	<b>8</b>			<b>Зачет</b>

**СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА****2 семестр****Всего – 36 ч., в т.ч. 22 ч. лекций**

**Тема 1 Бизнес протокол и уровень официальности в коммуникации международного сотрудничества.** Отношение к деловому протоколу и этикету в разных культурах. Политическое, культурное и экономическое влияние на деловую коммуникацию и протокол. Основные отрасли производства и ведущие бизнес-центры мира. Виды международных деловых мероприятий (бизнес-ивент). Особенности бизнес-среды. Доминирующие стили коммуникации в разных культурах. Региональные различия.

**Тема 2 Бизнес этикет и национальные обычаи при проведении международных мероприятий.** Стили представления деловым партнерам и соответствующие правила этикета. Приветствие и расставания в деловой среде. Важность имен, должностей, званий. Различное отношение к иерархии и статусу, гендерным аспектам, правилам обращения, пунктуальности. Установление международных связей. Роль посредников в деловых отношениях. Развлекательная часть деловых мероприятий. Обмен подарками на деловых мероприятиях. Правила деловой одежды.

**Тема 3 Виды и концепции деловой коммуникации, приемлемое и неприемлемое в деловом общении.** Пять основных концепций деловой личности: личные качества бизнесмена; отношение к партнерам; адекватность коммуникации; информационная эффективность; деловая речь, соблюдение норм и стандартов. Обсуждение деликатных тем и конфиденциальной информации, допустимая степень искренности и “самораскрытие” в деловом общении. Сообщение правдивых фактов, плохих новостей и отзывы в деловой среде. Основные правила деловой беседы. Стандартные устные и письменные коммуникативные ситуации.

**Тема 4 Бизнес культура и протокол, стили проведения переговоров в различных культурах.** Аналитическая подготовка к мероприятию. Пять основных переговорных технологий, стратегии, вербальные и невербальные тактики. “Национальные” технологии переговоров: английская «купеческая»; немецкая - «военная»; японская - «эластичная»; и африканская - «полемическая». Международный протокол. Процедуры подготовки:

- Исследование особенностей партнера, определение культуры партнера и его национальных или региональных особенностей.
- Тщательный анализ предмета переговоров. Аналитический инструмент иерархии проблем «Problem-tree» для определения основной проблемы.
- Формулировка цели переговоров. SMART подход к формулировке.
- Повестка дня как основа делового протокола.
- Определение позиций сторон с помощью SWOT-анализа.

- Предложения и альтернативные идеи.
- Подготовка договорных документов.
- Внутренние переговоры (репетиция) и инструктаж участников.

### **Тема 5 Организация мероприятий в рамках международных переговоров**

- Определение уровня официальности мероприятия, определяющего стиль делового протокола.
- Выбор и согласование даты мероприятия, времени и места события / цепочки событий. Программа пребывания иностранных партнеров.
- Определение ролей и процедура формирования команды.
- Подготовка инструментальной части мероприятия, выбор оборудования, техническая поддержка.
- Правила разработки и обмена визитками на мероприятии. Согласование языка мероприятия, перевод.
- Правила оформления приглашений и писем-уведомлений для сторон-участниц и третьих лиц.

**Тема 6 Процедуры и протокол переговоров в компании.** Три уровня официальности коммуникации на переговорах. Эксперты и экспертные группы на переговорах. Начало / запуск переговоров как “процедурная” стадия. Порядок и правила представления полномочий сторон. Оформление стола, три стиля рассадки участников как процедура переговоров. Язык, устный перевод и этикет переводчика. Соблюдение временных требований, сроки, интервалы этапов переговоров. Кофе-брейки, ланч, правила и застольный этикет. Соблюдение иерархии и статусные различия. Компетенции эффективного переговорщика. Культура деловых документов.

**Тема 7 Официальные процедуры и аспекты делового этикета в международных переговорах по этапам их проведения.** Обмен предложениями и правила торга. Этика стратегий “win-win”, “win-lose”, “lose-lose” в ведении переговоров. Подходы к принятию решений. Стратегия завершения сделки. Коммуникативные подходы к управлению трудной ситуацией и разногласиями в переговорах. Пять стратегий разрешения конфликтов. Дипломатичный и неэтичный стили поведения. Три подхода к решению проблем. Приемлемые шаблоны убеждения. Осторожный подход к юмору и к невербальной коммуникации между различными культурами. Типичные ошибки международных переговоров. Баланс между толерантностью и потребностями бизнеса.

**Тема 8 Бизнес протокол управления процедурами проведения международных мероприятий: встречи и презентации.** Организация международной встречи и презентации. Пунктуальность и временные аспекты в разных культурах. Визитки или списки участников. Предварительное неформальное общение. Установление правил процедуры,



согласование повестки дня. Гибкая, фиксированная повестка дня или ее отсутствие – различные межкультурные подходы. Правила этикета для обсуждений и принятия решений. Процедура MFU (meeting follow-up). Приемлемое и недопустимое поведение на международном мероприятии. Гармонизация моделей вербальной и невербальной коммуникации с уровнем официальности мероприятия. Правила проведения презентаций и вопросно-ответной сессии международного мероприятия.

**Тема 9 Внутренняя и внешняя коммуникация в международной организации.** Внутренняя оперативная связь; Внешняя оперативная связь; Сетевое общение. Стили общения в разных корпоративных культурах: строго иерархический, творческий и неформальный, “мужской” и “женский” стили, и др. Шесть компонентов отличной корпоративной культуры Джона Колемана: видение цели, ценности, практика, люди, история компании и месторасположение. Типы коммуникационных потоков в компании / организации: нисходящие, восходящие и горизонтальные коммуникации. Роль бизнес-протокола, дресс-кода и моделей общения в компании / организации.

**Тема 11 Особенности протоколов в бизнес коммуникации с различными зарубежными партнерами:** США, Россия, Скандинавы, Франция, Италия, Испания, Германия, Великобритания, Китай, Япония, Индия, арабские партнеры. Западные и восточные культурные различия в деловом общении. Распространенные стереотипы о национальном поведении в бизнесе. Необходимость сбалансированного подхода в международной коммуникации. Полезные фразы для процедурных фаз в деловом общении.

**Тема 12 Типичные ошибки и повышение уровня осведомленности участников международных мероприятий о бизнес-протоколе и вопросах этикета.** Пути совершенствования делового этикета и навыков международного общения. Модель “Johari Window” от Luft для самоосознания, личностного развития, группового развития и понимания отношений. Улучшение делового общения в организации. Роль электронной и сетевой коммуникации в бизнес среде.

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО  
на \_\_\_\_ / \_\_\_\_ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

\_\_\_\_\_ (название кафедры) (протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_ г.)

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ (ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись)

(И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

\_\_\_\_\_ (ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись)

(И.О.Фамилия)

## ЛИТЕРАТУРА

### *Основная:*

- 1 Эдвардс, Н.М. Strategies for Communicative Behaviors = Стратегии коммуникативного поведения : учеб.-метод. пособие на англ. яз. / Н.М. Эдвардс. - Минск : БГЭУ, 2018. – 96 с.
- 2 Dignen Bob. Communicating Across Cultures, Cambridge University Press. 2011. – 96 p.
- 3 Powell, M. International Negotiations Student's Book with Audio CDs (2) / M.Powell. – Cambridge University Press, 2012. – 112 p.

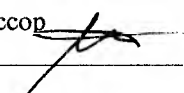
### *Дополнительная:*

- 4 Rebori Marlene K. How to Organize and Run Effective Meetings. University of Nevada Reno. – 2011.
- 5 Overcoming cultural Barriers at Negotiations. Cross Cultural Communication Techniques and Negotiation Skills from International Business and Diplomacy. Free Report by Program of Negotiation, Harvard Law School. 19 p.
- 6 Staff Writer. Eight Pieces of International Business Etiquette You Need to Know, available: <http://www.businessinsurance.org/8-pieces-of-international-business-etiquette-you-need-to-know/>

### *Интернет-источники:*

- 7 Goleman, Daniel. Building rapport with business contacts. <http://www.skillsyouneed.com/ips/rapport.html#ixzz4UUbE8y5y>
- 8 Harvard Law School. Project Report *Secrets of Successful Dealmaking in Business Negotiations*: <http://www.pon.harvard.edu/freemium/dealmaking-secrets-of-successful-dealmaking-in-business-negotiations/>
- 9 International Business Protocol. Dictionary of International Trade, available: <https://www.globalnegotiator.com/international-trade/dictionary/value-money-vfm/>
- 10 Jones, Lane. Please Introduce Yourself. The Power of Mastering Your Introduction: <http://freshtakeoncontent.com/introduce-yourself/>
- 11 The Key Things to Keep in Mind When Doing Business Abroad, available: <https://www.cleverism.com/practical-guide-international-business-etiquette/>
- 12 Chad Brooks. Fifteen International Business Customs That Could Make or Break a Deal, available: <https://www.businessnewsdaily.com/5176-unusual-international-business-customs.html>

## ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ УВО

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)
Межкультурные коммуникации	Маркетинг	Нет	Согласовано: Протокол решения заседания кафедры "Маркетинг" от _____ № _____ Зав. каф. "Маркетинг" И. Л. Акулич, Д.э.н., профессор 

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЕ УВО  
на \_\_\_\_ / \_\_\_\_ учебный год

№ п/п	Дополнения и изменения	Основание

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

\_\_\_\_\_ (протокол № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 201\_ г.)  
(название кафедры)

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_ (ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (И.О.Фамилия)

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета

\_\_\_\_\_ (ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (И.О.Фамилия)