

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
«Российский университет дружбы народов»  
Институт мировой экономики и бизнеса экономического факультета**

Рекомендовано МССН/МО

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины**

**Деловые коммуникации, этикет и протокол**

**Рекомендуется для направления подготовки**

**42.04.01 «Реклама и связи с общественностью»**

**Специализации «Рекламный менеджмент» и «Управление связями с общественностью»**

**Квалификация (степень) выпускника магистр**

## Раздел I. Основная часть

### Программа курса

**1. Цели преподавания дисциплины:** повысить компетентность участников в вопросах современного делового протокола и этикета; сформировать понимание стандартов делового этикета и осознанную необходимость им следовать; улучшить качество внутреннего и внешнего делового взаимодействия.

2. Место дисциплины в структуре ОП ВО: «Деловые коммуникации, этикет и протокол» для студентов направления «Реклама и связи с общественностью» входит в вариативную часть Блока 1 учебного плана, Дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.04.01

«HR-коммуникации» является последующей для следующих курсов: Профессиональный иностранный язык, Международные маркетинговые коммуникации, Создание маркетингового контента, Коммуникационный практикум (мастер-класс) Интегрированные бренд-коммуникации

«HR-коммуникации» является предшествующей для следующих курсов: Коммуникационный практикум (мастер-класс), Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

#### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
<b>универсальные компетенции</b>			
	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Профессиональный иностранный язык Международные маркетинговые коммуникации	Преддипломная практика Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций.

Выпускник программы магистратуры должен обладать следующими **компетенциями:**

УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

В результате изучения дисциплины студент должен знать:

- инструменты для формирования достойного делового имиджа.
- требования современной бизнес-среды по отношению к внешнему виду человека и имиджу организации.
- правила, которые диктует бизнес-этикет для стандартных ситуаций делового общения: знакомство, деловая встреча, общение с коллегами, клиентами и партнерами, ведение переговоров, прием официальных гостей, основные правила поведения за столом во время делового обеда и на официальных мероприятиях, деловой разговор по телефону.
- специфику национальных особенностей делового общения.

В результате изучения дисциплины студент должен уметь:

- работать с персоналом, оценивать производительность и качество его труда, устранять конфликты, обеспечивать сплоченность коллектива, толерантность
- руководить созданием эффективной коммуникационной инфраструктуры организации
  - применять инструменты для формирования достойного делового имиджа.
- Вести себя в различных бизнес-ситуациях
- контролировать свое невербальное поведение
- создавать свой безупречный деловой имидж и в качестве сотрудника позитивно представлять имидж компании во внутренней и внешней деловой среде сообразно ситуации.

В результате изучения дисциплины студент должен владеть:

- навыками работы с персоналом, оценивать производительность и качество его труда, устранять конфликты, обеспечивать сплоченность коллектива, толерантность
- навыками руководства созданием эффективной коммуникационной инфраструктуры организации
- навыками создания делового имиджа
- навыками поведения в различных бизнес-ситуациях

#### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7			
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	18	18			
В том числе:					
Лекции					
Практические занятия (ПЗ)	18	18			
Семинары (С)					
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	54	54			
Общая трудоемкость	час	72	72		
	зач. ед.	2	2		

#### 5. Содержание дисциплины

##### 5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1.	<b>Раздел 1. Установление контакта с партнером в процессе делового общения</b>	- приветствие, представление, обращение, прощание <b>практика</b> - правила рукопожатия <b>практика</b> - обмен визитными карточками, правила их оформления и хранения <b>практика</b> - деловые визиты - темы-табу и рекомендованные темы для small talk

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- критика и комплименты в деловой обстановке <b>практика</b></li> <li>- правила поведения у двери, в лифте, на лестнице, рассадки в автомобиле <b>практика</b></li> <li>- правила сопровождения <b>практика</b></li> <li>- поведение на совещании</li> <li>- правила выбора, вручения и приема деловых подарков</li> </ul> <p>Практическое задание (ролевая игра) «<b>Позвольте Вам представить</b>»</p>
2.	<p><b>Раздел 2. Правила делового этикета во время дистанционного общения</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- телефонный этикет <b>практика</b></li> <li>- правила эффективного разговора по телефону</li> <li>- ограничения во время телефонного общения</li> <li>- конфиденциальность</li> <li>- корпоративные стандарты телефонного общения</li> <li>- особенности телефонного разговора с зарубежными партнерами</li> <li>- деловой этикет в письменной речи</li> <li>- особенности официально-делового стиля</li> <li>- деловой этикет в общении по электронной почте (нетикет)</li> <li>- деловое общение в мессенджерах</li> <li>- переписка с зарубежными партнерами</li> </ul> <p>Практическое задание (ролевая игра) «<b>Ситуативные особенности телефонного общения</b>»</p>
	<p><b>Раздел 3. Имидж делового человека</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные виды и составляющие имиджа</li> <li>- места повышенного внимания окружающих</li> <li>- внешний вид и эффект первого впечатления</li> <li>- основные виды производимого впечатления: консервативное, коммуникативное, творческое</li> <li>- уровень консервативности и дресс-код: основные понятия и методика расчета коэффициента консервативности</li> <li>- дресс-код по дням деловой встречи</li> <li>- международный дресс-код (Business best, Business traditional, Business casual, Business trip, Business after 5)</li> <li>- хроматические, ахроматические, комплементарные цвета</li> <li>- основные требования к деловому костюму, рекомендации и недопустимые ошибки</li> <li>- relooking – работа над ошибками</li> <li>- правила классического стиля: цвета, силуэты, материалы, рисунки ткани</li> <li>- элементы делового костюма для мужчин и женщин <b>практика</b></li> <li>- аксессуары</li> <li>- макияж</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- прически</li> <li>- парфюмерия</li> <li>- невербальное общение <b>практика</b></li> <li>- рекомендуемые и запрещенные позы и жесты <b>практика</b></li> <li>- дистанция между партнерами <b>практика</b></li> <li>- эффект мимики и улыбки, визуальный контакт <b>практика</b></li> <li>- основные вокальные характеристики речи</li> </ul> <p>Практическое задание (работа в группах) <b>Подбор элементов делового костюма для встречи с партнером по переговорам</b></p> <p>Практическое задание (работа в парах) <b>Упражнения на установку контакта с партнером</b></p> <p>Практическое задание (индивидуально) <b>Упражнения для улучшения интонации и дикции</b></p>
	<b>Раздел 4. Поведение на официальных и неофициальных приемах. Протокольные аспекты подготовки и проведения деловых бесед и переговоров</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные виды приемов</li> <li>- приглашение на прием и ответ на приглашение</li> <li>- форма одежды</li> <li>- правила поведения на приемах «бокал шампанского», «бокал вина», «коктейль», «а ля фуршет»</li> <li>- умение начать, поддерживать и завершить легкую беседу <b>практика</b></li> <li>- основные виды и классификация алкогольных напитков и посуды для напитков</li> <li>- правила употребления различных блюд и напитков</li> <li>- благодарность организаторам</li> </ul> <p>Практическое задание (ролевая игра) <b>«Ваш выход! (приемы «коктейль» и «а ля фуршет»)»</b></p>

**; 5.2 . Разделы дисциплин и виды занятий**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Прак т.; Зан.	Лаб. ; Зан.	Семин	СРС	Все-го; час.
1.	<b>Раздел 1. Установление контакта с партнером в процессе делового общения</b>		4			13	17
2.	<b>Раздел 2. Правила делового этикета во время дистанционного общения</b>		4			13	17
	<b>Раздел 3. Имидж делового человека</b>		4			14	18
	<b>Раздел 4. Поведение на официальных и неофициальных приемах. Протокольные аспекты подготовки и проведения деловых</b>		6			14	20

	<b>бесед и переговоров</b>						
			18			54	72

### 6. Лабораторный практикум

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ	Трудо-емкость; (час.)
1.			
2.			
...			

### 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудо-емкость; (час.)
1.	1	<b>Установление контакта с партнером в процессе делового общения</b>	4
2.	2	<b>Правила делового этикета во время дистанционного общения</b>	4
3.	3	<b>Имидж делового человека</b>	4
4.	4	<b>Поведение на официальных и неофициальных приемах. Протокольные аспекты подготовки и проведения деловых бесед и переговоров</b>	5

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

учебные аудитории с рабочими местами для проведения лекций и семинарских занятий; доска; стационарный персональный компьютер с пакетом Microsoft Office; демонстрационное оборудование: мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной напольный).

### 9. Информационное обеспечение дисциплины:

#### а) Windows, MicrosoftOffice, Интернет

#### б) Базы данных УНИБЦР РУДН:

- Электронный каталог – база книг и периодики в фонде библиотеки РУДН.
- Электронные ресурсы – в том числе раздел: *Лицензированные ресурсы УНИБЦ (НБ):*
- Университетская библиотека ONLINE
- SPRINGER. Книжные коллекции издательства
- Вестник РУДН

Универсальные базы данных

- eLibrary.ru
- Grebennikon
- Электронная библиотека диссертаций РГБ

#### в) Информационно-справочные и поисковые системы:

Rambler.ru, Yandex.ru, Google.ru

## г) информационные источники по курсу

Российский PR-портал: <http://www.raso.ru/>

Ассоциация компаний-консультантов в области связей с общественностью:  
<http://www.akospr.ru/>

Ассоциация коммуникационных агентств России: <http://www.akarussia.ru/>

Ассоциация директоров по коммуникациям и корпоративным медиа России:  
<http://corpmedia.ru/>

Международная ассоциация бизнес-коммуникаторов: <http://www.communicators.ru/>

Сообщество внутренних коммуникаторов: <http://www.inside-pr.ru>

## 10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

### а) основная литература

1. Варламова И.Ю. Практикум по деловому этикету [Электронный ресурс] : Учебное пособие / И.Ю. Варламова. - Электронные текстовые данные. - М. : Изд-во РУДН, 2013. - 51 с. // <http://lib.rudn.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/3873>

2. Спивак, В. А. Деловая этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 523 с.— Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/433061>

3. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации/ Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 324 с. // [www.biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914](http://www.biblio-online.ru/book/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914)

### б) дополнительная литература

1. Исаева И.Э. Деловой протокол и государственная протокольная практика [Текст/электронный ресурс] : Учебно-методическое пособие / И.Э. Исаева. - Электронные текстовые данные. - М. : Изд-во РУДН, 2014. - 78 с. // <http://lib.rudn.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/4387>

2. Мартыненко Е.В. Международный этикет. Деловой протокол [Текст/электронный ресурс] : Учебное пособие / Е.В. Мартыненко, Н.Г. Смолик. - Электронные текстовые данные. - М. : Изд-во РУДН, 2018. - 304 с. // <http://lib.rudn.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/6321>

3. Найденова Н.С. Современные деловые культуры в аспекте межкультурной коммуникации [электронный ресурс] : Сборник текстов и упражнений / Н.С. Найденова, С.Г. Сахадзе. - электронные текстовые данные. - М. : Изд-во РУДН, 2011. - 67 с. // <http://lib.rudn.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2642>

4. Чернов А.В. Деловые коммуникации в международном менеджменте [Текст/электронный ресурс] : Учебное пособие / А.В. Чернов, В.А. Чернова. - Электронные текстовые данные. - М. : Изд-во РУДН, 2019. - 80 с. // <http://lib.rudn.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/6892>

## 11. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Данная дисциплина является дисциплиной по выбору студента.

Поскольку аудиторная часть этой дисциплины – 18 часов практических занятий, на которых преподаватель проводит тренинг, большая часть работы по освоению теоретического материала переносится на самостоятельную работу студентов.

Итоговая аттестация проходит в теста.

## 12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Деловые

коммуникации, этикет и протокол» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН: <https://esystem.rudn.ru/course/view.php?id=8235>.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН / ФГОС.

**Разработчики:**

Канд.филол.наук, доцент кафедры

Рекламы и бизнес-коммуникаций

Е.А. Кузнецова

**Руководитель программы**

Канд.фил.наук, доцент, зав. кафедрой

Рекламы и бизнес-коммуникаций

Н.В. Трубникова

**Заведующий кафедрой**

Рекламы и бизнес-коммуникаций

Н.В. Трубникова