

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)/ПРАКТИКИ

### **Б1.Б.22 ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

---

*наименование дисциплин (модуля)/практики*

**Автор:** Булычева Н.А., кандидат исторических наук

**Код и наименование направления подготовки, профиля:** 38.03.02 – Менеджмент  
направленность (профиль) "Гостиничное и ресторанное дело"

**Квалификация (степень) выпускника:** Бакалавр

**Форма обучения:** Очная

#### **Цель освоения дисциплины:**

Сформировать у студентов способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

#### **План курса:**

##### **Тема 1. Деловой этикет и протокол, его предмет и роль в коммуникативной культуре.**

Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет». Правила поведения с точки зрения этики и этикета. Общечеловеческие нормы и ценности как основание требований делового этикета и протокола, невозможность произвольной отмены или установления их принципов каким-либо указом или декретом. Категорический императив, сформулированный И. Кантом, как внутренний стержень этики деловых отношений. Роль этикета в межкорпоративных взаимодействиях.

##### **Тема 2. Основные принципы и нормы делового этикета и протокола.**

Деловое общение как особая форма нравственной культуры общества, специфический способ духовно-практического освоения профессиональной и повседневной жизни человека и вид мировоззрения.

Причины социальной и культурной востребованности делового этикета и протокола, его принципов, идей, технологий деятельности в XX - начале XXI веков. Роль менеджеров по персоналу в формировании нравственной культуры и микроклимата коллектива.

Полифункциональность понятия «протокол». Протокол как совокупность правил, определяющих взаимодействия деловых партнеров, а также как официальный документ, составленный с целью письменно зафиксировать какие-либо объективные обстоятельства (ход собрания, совещания, деловых встреч и т.д.)

Особенности разработки и освоения этических кодексов в корпорациях, крупных компаниях, фирмах как документах, закрепляющих стандарты поведения для сотрудников, формулирующих миссию, видение и ценности компании, нормы поведения для всех сотрудников, а также содержащих списки телефонов, куда можно обратиться в случае

конфликтной ситуации.

### **Тема 3. Внешний вид и имидж делового человека как основа коммуникации.**

Внешний вид как «визитная карточка» делового человека и необходимый компонент имиджа делового человека. Роль первого впечатления от встречи с коллегой или деловым партнером. Непростительность пренебрежения внешним видом, неаккуратности. Связь неопрятности и неорганизованности в работе.

Общепринятые нормы и индивидуальный стиль и манера делового человека. Конкретизация и раскрытие принципов этики деловых отношений во внешнем виде и одежде: выражение уважения к коллегам, вежливости и деликатности. Согласованность внешнего образа с жестами и мимикой.

Феномен моды и этикет. Требования к женской деловой одежде внешнему виду дамы. Повседневная и праздничная одежда.

### **Тема 4. Самопрезентация и презентация как средство формирования личностного и корпоративного имиджа.**

Формирование положительного индивидуального и корпоративного имиджа. Приемы и одежда установления контакта. Приемы демонстрации ухоженности и уверенности в себе. Формирование респектабельного и оптимально настроенного типа делового партнера.

Одежда для первого впечатления.

### **Тема 5. Правила оформления деловой документации. Деловая переписка.**

Деловая Переписка. Виды деловых писем и сообщений. Письменные формы отношения человека к людям: записки, письма, поздравительные открытки, поздравительные адреса.

### **Тема 6. Этикет официальных приемов.**

Основные виды приемов. «Бокал вина», Коктейль, «А ля фуршет», обед, ужин, чай, кофе. Неформальные приемы. Бранч, Пикник, «Бокал вина с сыром». Банкеты как официальные мероприятия, их особенности, виды, правила организации и проведения. Специфика шведского стола для деловых людей.

Организация и проведение приемов. Правила приглашения и получения приглашения, ответа на него, уход с приема и проводы гостей. Знание традиций и норм делового поведения приглашающей стороны.

Правила вручения и получения цветов. Приглашение гостей, Предметы сервировки стола. Последовательность и правила сервировки. Цветы – украшение стола. Правила рассадки гостей за столом. Некоторые виды расстановок. Правила поведения за столом. Правила подачи и употребления различных блюд и напитков. Протокольные аспекты произнесения тостов.

#### **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:**

**В ходе реализации дисциплины Б1.Б.22 «Деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

– при проведении занятий лекционного типа:

при чтении лекций используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической);

– при проведении занятий семинарского типа:

опрос, тестирование, эссе, практические задания;

- при проведении промежуточной аттестации:

ответ на вопросы билета и практическое задание.

Зачет проводится в виде устного опроса.

**Основная литература:**

1. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>