

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Высшая школа русской и зарубежной филологии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Деловая и корпоративная коммуникация (на английском языке) Б1.В.ОД.4

Направление подготовки: 45.04.01 - Филология

Профиль подготовки: Языки профессиональной коммуникации (английский и русский языки)

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Смирнова Е.А.

Рецензент(ы):

Гильмутдинова А.Р.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Давлетбаева Д. Н.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института филологии и межкультурной коммуникации (Высшая школа русской и зарубежной филологии):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2016

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Смирнова Е.А. кафедра германской филологии Высшая школа русской и зарубежной филологии ,
1Elena.Smirnova@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью преподавания учебной дисциплины "Деловая и корпоративная коммуникация" является освоение студентами-магистрами этических основ, форм и сфер делового общения с деловыми и официальными лицами и зарубежными (и общественными) партнерами в рамках делового протокола, этических норм, требований этикета, сложившихся на основе исторической практики и отчасти закрепленных в нормативных документах и международных конвенциях.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.4 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 45.04.01 Филология и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Для изучения данного курса необходимо усвоение следующих дисциплин: практикум по деловому общению, теория и практика перевода с сфере бизнес коммуникации.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	ориентируется в системе общечеловеческих ценностей и учитывает ценностно-смысловые ориентации различных социальных, национальных, религиозных, профессиональных общностей и групп в российском социуме
ОК-2 (общекультурные компетенции)	руководствуется принципами культурного релятивизма и этическими нормами, предполагающими отказ от этноцентризма и уважение своеобразия иноязычной культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума
ПК-13 (профессиональные компетенции)	умеет осуществлять письменный перевод с соблюдением норм лексической эквивалентности, соблюдением грамматических, синтаксических и стилистических норм
ПК-3 (профессиональные компетенции)	обладает когнитивно-дискурсивными умениями, направленными на восприятие и порождение связных монологических и диалогических текстов в устной и письменной формах
ПК-4 (профессиональные компетенции)	владеет особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения
ПК-7 (профессиональные компетенции)	обладает готовностью преодолевать влияние стереотипов и осуществлять межкультурный диалог в общей и профессиональной сферах общения

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

теоретические и практические методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации; вопросы делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

2. должен уметь:

- анализировать виды деловой переписки;

- использовать теоретические и практические методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации.

3. должен владеть:

- навыками позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;

- этическими основами англоязычного делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;

- теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки.

В рамках учебной дисциплины "Деловая и корпоративная коммуникации" магистрант должен:

- усвоить базисные знания о природе и сущности общения;

- улучшить навыки позитивного общения на основе взаимопонимания, преодоления коммуникативных барьеров, личного влияния;

- изучить этических основ англоязычного делового общения и формирования современной деловой культуры, деловой этики;

- изучить теории и практики ведения деловых переговоров, их организации и подготовки;

- освоить психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций; ?

- анализировать виды деловой переписки;

- освоить теоретические и практические методики организации и проведения деловых бесед, коммерческих переговоров, деловых совещаний, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и использования современных средств коммуникации;

- рассмотреть вопросы делового этикета, бизнес-протокола и атрибутов делового общения.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Характеристики делового общения.	2		2	2	0	дискуссия
2.	Тема 2. Технологии делового взаимодействия. Стратегии устных деловых коммуникаций.	2		2	3	0	презентация
3.	Тема 3. Стратегии письменных деловых коммуникаций.	2		2	3	0	научный доклад
4.	Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и	2		2	2	0	презентация
4.2 Содержание дисциплины							
	Тема 1. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Характеристики делового общения.	2		2	2	0	эссе
	лекционное занятие (2 часа(ов)):			8	10	0	
	<p>Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли. Проблема общения в западной культуре XX века. XX век как век ?антропологической философии?. Экзистенциалистская и персоналистская парадигма осмысления человеческой коммуникации. Феноменологическая концепция проблем человеческого общения. Проблематика общения в концепции классического психоанализа. Социобиологическая, этологическая трактовка общения. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения (классификации Э.Берна, Н.Сагатовского и др.). Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение. Этический контекст человеческого общения. Этика как наука и явление духовной жизни. Круг проблем этики. Мораль и этические регуляторы поведения и профессиональных взаимоотношений. Моральные категории, принципы и нормы профессиональной этики. Противоречия между этикой и бизнесом, болевые точки российского предпринимательства. Профессиональные и корпоративные этические кодексы.</p> <p>практическое занятие (2 часа(ов)):</p> <p>Особенности делового общения. Цели и функции делового общения. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Характеристики делового общения: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений. Основные принципы делового общения ?сверху-вниз?, ?по горизонтали?. Проблема совместимости и сработанности в группе. Стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации: продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т.д. Проблема коммуникативной компетентности делового человека.</p>						

Тема 2. Технологии делового взаимодействия. Стратегии устных деловых коммуникаций.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Вербальное общение (речь) как универсальная знаковая система человеческой коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Кодификация и декодификация информации в процессе делового общения. Диалог как форма речевого общения. Барьеры речи. Условия эффекта речевого воздействия. Риторические приемы ?убеждающей коммуникации?. Функциональные стили речи. Речевые нормы и культура речи. Законы публичного выступления. Риторика и приемы воздействия на аудиторию. Невербальные средства общения и их функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Сознательное и бессознательное в невербальном поведении. Проблема интерпретации невербальной информации. Физиогномика и физиогномические стереотипы в интерпретации внешности партнера по общению. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как наука о пространственной и временной организации общения. Социальная дистанция. Организация пространства общения. Территории и зоны делового общения. Визуальная составляющая в межличностном общении. Имидж делового человека в контексте невербалики. Контекст делового общения. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникации.

практическое занятие (3 часа(ов)):

Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения.

Тема 3. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, Протокол, Решение, Договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст.

практическое занятие (3 часа(ов)):

Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (Поздравления, Извинения, Соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: Распоряжения, Благодарности, Напоминания, Просьбы, Проведение мероприятий?). Правила оформления деловых посланий.

Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющая конфликтов. Динамика конфликта. Кумулятивный характер конфликта. Основные модели конфликта. Способы разрешения конфликтов: уклонение от противоречия, ?сглаживание?, компромисс, конфронтация, подавление (принуждение). Процедурные аспекты регулирования конфликтов: примирение, посредничество, арбитраж.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Стили поведения в конфликтных ситуациях. Возможности управления конфликтной ситуацией. Предупреждение конфликтов. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления (информационный, коммуникативный, социально психологический, организационный). Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта. Современные нормы и эталоны управленческого взаимодействия.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Характеристики делового общения.	2		подготовка к дискуссии	14	дискуссия
2.	Тема 2. Технологии делового взаимодействия. Стратегии устных деловых коммуникаций.	2		подготовка к презентации	14	презентация
3.	Тема 3. Стратегии письменных деловых коммуникаций.	2		подготовка к научному докладу	13	научный доклад
4.	Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	2		подготовка к презентации	13	презентация
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Рекомендуемые образовательные технологии: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов.

При проведении занятий рекомендуется использование активных и интерактивных форм занятий (презентаций, выступлений с докладом, дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой.

Обширная и многоплановая программа курса "Деловая и корпоративная коммуникация", состоящая из 4-х разделов, включает как теоретические, так и прикладные аспекты.

Наиболее продуктивным в учебно-методическом плане оказывается синтез теоретического и практического обучения. Этот метод синтеза применяется в процессе составления программы курса. Задача преподавателя состоит не только в обучении магистрантов готовым определениям и теоретическим формулам, но и выработке умений применять практические навыки в своей профессиональной деятельности, самостоятельно совершенствовать профессиональное мастерство. При наличии соответствующего оборудования лекционный материал рекомендуется оформлять в виде презентации в программе POWER POINT, которая позволит наилучшим образом представить дополнительный иллюстративный материал, а также облегчит написание магистрантам конспектов данных лекций и повысит качество первоначального усвоения материала. Перед началом курса преподавателю рекомендуется предложить магистрантам на выбор ряд проблемных тем в рамках тематики курса с последующим выступлением на семинарском занятии.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Общение, его сущность, структура, виды и функции. Характеристики делового общения.

дискуссия , примерные вопросы:

1. Сущность, структура, виды и функции общения. 2. Характеристика и социально-психологические аспекты делового общения в компании. 3. Технологии делового взаимодействия. 4. Стратегии устных деловых коммуникаций 5. Стратегии письменных деловых коммуникаций

Тема 2. Технологии делового взаимодействия. Стратегии устных деловых коммуникаций.

презентация , примерные вопросы:

1. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере компании. 2. Управленческая этика компании.

Тема 3. Стратегии письменных деловых коммуникаций.

научный доклад , примерные вопросы:

Выработка предложений по устранению выявленных проблем в деятельности компании по направлениям экономической деятельности

Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

презентация , примерные вопросы:

Изучение научных, законодательных и нормативных документов по совершенствованию коммуникационных процессов и повышению их эффективности.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Примерные вопросы на экзамен:

Информация как основа коммуникационного процесса.

Этапы коммуникационного процесса.

Деловое общение: сущность, роль и место в системе управления предприятием.

Значение и сущность делового общения руководителя.

Основные виды и содержание делового общения.

Невербальная коммуникация.

Анализ препятствий обмену информацией.

Деловая репутация.

Теория личности: сущность и значение для деятельности руководителя.

Роль социально-психологической структуры личности в формировании поведения человека.

Социальная структура личности и ее влияние на поведение человека.

Восприятия и установки личности.

Ролевое поведение в организации.

Делегирование полномочий: сущность, основные цели и преимущества.

Социально-психологические методы руководства.

Виды и основные причины конфликта.

Индивидуальная беседа: цель, классификация и основные фазы ее деловой части.

Типы отношений и роль лидера в коллективе.

Функции менеджера команды.

Сущность "клиентурного" поведения работников в организации.

Анализ типичных ошибок менеджера при общении с клиентами.

7.1. Основная литература:

Practice of business communication in english, Мирзанурова, Айгуль Фаритовна; Парфирьева, Е. Н., 2008г.

Business english= Деловой английский язык, Андрюшкин, А.П., 2008г.

7.2. Дополнительная литература:

Деловая коммуникация в сфере Public Relations на английском языке, Аристова, Наталия Сергеевна; Валиева, Лэйла Узбековна, 2013г.

Деловая коммуникация в профессиональной деятельности, Панфилова, Альвина Павловна; Сидоров, С. А., 2005г.

7.3. Интернет-ресурсы:

BBC - www.bbc.co.uk

British Council - www.british.council.org

Cambridge University Press - www.cambridge.org

Oxford University Press - www.oup.org

Pearson Press - www.pearsonELT.com

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Деловая и корпоративная коммуникация (на английском языке)" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Компьютерный класс, оргтехника, теле- и аудиоаппаратура (всё - в стандартной комплектации для лабораторных занятий и самостоятельной работы); доступ к сети Интернет (во время самостоятельной подготовки и на практических занятиях).

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 45.04.01 "Филология" и магистерской программе Языки профессиональной коммуникации (английский и русский языки) .

Автор(ы):

Смирнова Е.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Гильмутдинова А.Р. _____

"__" _____ 201__ г.