

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Центр магистратуры



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Интернациональное деловое общение Б1.В.ДВ.4

Направление подготовки: 38.04.01 - Экономика

Профиль подготовки: Банки и реальная экономика

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Галеева Г.М.

Рецензент(ы):

Дарякин А.А.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Дарякин А. А.

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

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр магистратуры):

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

Регистрационный No 957940917

Казань
2017

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) Галеева Г.М. кафедры территориальной экономики Институт управления, экономики и финансов ,
GulMGaleeva@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

углубленное изучение требований современной культуры интернационального делового общения в финансовой среде

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

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.4 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.04.01 Экономика и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3 курсе, 5 семестр.

Дисциплина 'Интернациональное деловое общение' относится к циклу основной образовательной программы подготовки магистров по направлению 'Экономика'.

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)	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности
ПК-8 (профессиональные компетенции)	способность готовить аналитические материалы для оценки мероприятий в области экономической политики и принятия стратегических решений на микро- и макроуровне
ПК-9 (профессиональные компетенции)	способность анализировать и использовать различные источники информации для проведения экономических расчетов

В результате освоения дисциплины студент:

4. должен продемонстрировать способность и готовность:

- применять на практике рациональные стратегии и тактики ведения деловых интернациональных переговоров;
- ориентироваться в протокольных требованиях деловой коммуникации;
- развивать умения по анализу этических нарушений правил интернационального делового общения;
- овладеть навыками и средствами продуктивного общения в деловой
- использовать информацию о принципах, правилах и нормах продуктивного общения в ситуациях взаимодействия с организациями и должностными лицами, от которых зависит принятие тех или иных управленческих решений.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

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

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет с оценкой в 5 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	
1.	Тема 1. Интернациональное деловое общение: характеристика, виды, социально-психологические аспекты	5		2	4	0	Эссе
2.	Тема 2. Технологии делового взаимодействия: стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	5	2	2	2	0	Устный опрос
3.	Тема 3. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	5	0	0	2	0	Кейс
4.	Тема 4. Национальные особенности деловых коммуникаций в финансовой сфере деятельности	5		0	2	0	Презентация
5.	Тема 5. Этикет и протокол официальных мероприятий	5		0	2	0	Контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	5		0	0	0	Зачет с оценкой
	Итого			4	12	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Интернациональное деловое общение: характеристика, виды, социально-психологические аспекты

лекционное занятие (2 часа(ов)):

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.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Влияние организационной структуры организации 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

Тема 2. Технологии делового взаимодействия: стратегии устных и письменных деловых коммуникаций

лекционное занятие (2 часа(ов)):

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.

практическое занятие (2 часа(ов)):

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 при подготовке и проведении рекламной компании.

Тема 3. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

практическое 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. Стили поведения в конфликтных ситуациях.

Тема 4. Национальные особенности деловых коммуникаций в финансовой сфере деятельности

практическое занятие (2 часа(ов)):

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.

Тема 5. Этикет и протокол официальных мероприятий

практическое занятие (2 часа(ов)):

Понятие культуры общения. ?Технология? позитивного, продуктивного общения. Принципы, правила и нормы делового общения. Официальные мероприятия в системе делового общения. Этикет приветствия и представления. Визитная карточка, ее роль в деловом мире. Деловой подарок. Деловые приемы, их коммуникативный смысл. Организация приемов. Правила телефонных разговоров. Одежда деловых людей. Застолье в системе делового общения (Бокал вина, Ланч, Чай, Жур Фикс, Фуршет, Коктейль, Завтрак, Обед, Ужин, и т.д.): этикетные нормы и предписания для устроителей и приглашенных. Правила рассадки, сервировка стола, виды обслуживания.

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. Интернациональное деловое общение: характеристика, виды, социально-психологические аспекты	5		подготовка к эссе	16	эссе
2.	Тема 2. Технологии делового взаимодействия: стратегии устных и письменных деловых коммуникаций	5	2	подготовка к устному опросу	20	устный опрос
3.	Тема 3. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	5	0		20	кейс
4.	Тема 4. Национальные особенности деловых коммуникаций в финансовой сфере деятельности	5		подготовка к презентации	16	презентация
5.	Тема 5. Этикет и протокол официальных мероприятий	5		подготовка к контрольной работе	16	контрольная работа
	Итого				88	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Освоение дисциплины 'Интернациональное деловое общение' предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий: учебные групповые дискуссии, презентации материалов, докладов, написание эссе, решение и обсуждение бизнес-кейсов.

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

Тема 1. Интернациональное деловое общение: характеристика, виды, социально-психологические аспекты

эссе , примерные темы:

Эссе пишется на тему "Роль интернационального делового общения в решении финансовых вопросов развития организации"

Тема 2. Технологии делового взаимодействия: стратегии устных и письменных деловых коммуникаций

устный опрос , примерные вопросы:

Магистрам предлагаются ситуации, которые анализируют коммуникативные барьеры, их причины, предлагают и обосновывают варианты их преодоления.

Тема 3. Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

кейс , примерные вопросы:

Практическое занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.

Тема 4. Национальные особенности деловых коммуникаций в финансовой сфере деятельности

презентация , примерные вопросы:

?Кросс-культурный анализ международных деловых коммуникаций?. Магистры готовят презентации выступления по национальным особенностям делового общения в различных странах в банковской сфере

Тема 5. Этикет и протокол официальных мероприятий

контрольная работа , примерные вопросы:

Примерные вопросы: 1. Специфика делового общения. 2. Коммуникативные барьеры в общении. 3. Технологии ведения международных деловых переговоров. 4. Интерактивный аспект деловой коммуникации. 5. Речевые технологии делового общения. 6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе. 7. Сознательное и бессознательное в невербалике.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к :

1. Виды деловых совещаний в сфере банковской деятельности и их характеристика.
2. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
3. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
4. Правила делового общения по телефону.
5. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
6. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
7. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
8. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях..
9. Структура и динамика конфликта.
10. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
11. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
12. Содержание понятия "деловой протокол", его составляющие.
13. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
14. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.

15. Стратегия и тактика проведения переговоров.
16. Требования к культуре деловой речи.
17. Нравственная основа делового этикета.
18. Деловая этика в рекламной деятельности.
19. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
20. Основные требования к записи бесед (переговоров).
21. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
22. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
23. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
24. Психологические аспекты делового общения.
25. Этические нормы при вручении подарков.
26. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
27. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
28. Подготовка и планирование переговоров.
29. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
30. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговая атака".
31. Основы деловой этики в современном бизнесе.

7.1. Основная литература:

- Деловое общение, Измайлова, Марина Алексеевна, 2008г.
Деловое общение, Савельева, Татьяна Владимировна, 2010г.
Деловое общение, Самыгин, Сергей Иванович; Руденко, Андрей Михайлович, 2010г.

7.2. Дополнительная литература:

- Деловое общение, Кузнецов, И.Н., 2008г.
Деловое общение, Самыгин, Сергей Иванович; Руденко, Андрей Михайлович, 2010г.

7.3. Интернет-ресурсы:

- Банк России - <http://cbr.ru>
Гарвардский бизнес журнал - <http://www.hbr-russia.ru/archive/>
Информационно-правовая система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>
Национальный банковский журнал - <http://www.nbj.ru/archive/>
Электронно-библиотечная система - www.znaniium.com

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Интернациональное деловое общение" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя,

включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Cre i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы

подключения: USB, audi, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические

занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.04.01 "Экономика" и магистерской программе Банки и реальная экономика .

Автор(ы):

Галеева Г.М. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Дарякин А.А. _____

"__" _____ 201__ г.