

Учреждение образования
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования
«Белорусский государственный
экономический университет»

А. В. Егоров

«28» 06 2024 г.

Регистрационный № УД 590794 ч.

СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ

Учебная программа учреждения образования
по учебной дисциплине для специальности
1–23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных
коммуникаций (по направлениям)»

Учебная программа составлена на основе образовательного стандарта высшего образования ОСВО 1–23 01 02-2021, типовой учебной программы для специальности 1–23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)» (Регистрационный № ТД-Е.892 от 11.05.2022) и учебных планов по специальности 1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)».

СОСТАВИТЕЛИ:

Ю. В. Маслов, доцент кафедры межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат педагогических наук, доцент;

А. В. Велисевич, преподаватель кафедры межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Е. Г. Карапетова, заведующий кафедрой теории и практики перевода учреждения образования «Минский государственный лингвистический университет», кандидат филологических наук, доцент;

А. В. Конышева, доцент кафедры профессионально ориентированной английской речи учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат педагогических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой межкультурной экономической коммуникации учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 10 от 24.04.2024 г.);

Методической комиссией по специальностям «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)», «Лингвистическое обеспечение межкультурной коммуникации (с указанием языков)», «Маркетинг» (профилизация «Событийный маркетинг (на английском языке)» (протокол № 5 от 29.052024);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол № 8 от 27.06. 2024 г.).

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная программа по учебной дисциплине «Стратегии коммуникативного поведения» направлена на общенаучную и общепрофессиональную подготовку специалистов по межкультурной коммуникации.

Цель изучения учебной дисциплины – развитие у обучающихся умений, связанных с реализацией коммуникативных стратегий в различных форматах общения.

Основными **задачами** изучения учебной дисциплины являются:

- развитие умений, связанных с дифференциацией способов общения и разработкой стратегии собственного коммуникативного поведения;
- достижение высокого уровня владения иностранным языком, что позволяет дифференцировать коммуникативные ситуации при порождении и восприятии речи;
- воспитание критического отношения к содержанию общения;
- овладение приемами межличностной и групповой коммуникации в различных контекстах и форматах делового общения.

В результате изучения учебной дисциплины «Стратегии коммуникативного общения» формируются следующие **компетенции**:

универсальная:

УК-6: проявлять инициативу и адаптироваться к изменениям в профессиональной деятельности;

базовая профессиональная:

БПК-14: применять эффективные стратегии и тактики устной и письменной коммуникации на первом иностранном языке для решения профессиональных задач.

В результате освоения учебной дисциплины студент должен

знать:

особенности базовой и социальной моделей деловой коммуникации, а также диалогической модели бизнес-коммуникации в деловой культуре;

принципы организации коммуникации (монологической, диалогической и многосторонней) в деловой культуре;

стратегии коммуникативного поведения в различных ситуациях в бизнесе;

уметь:

- применять знания и каналы коммуникации с учетом контекста и форм сообщений;
- формировать на практике релевантные стратегии и тактики коммуникативного поведения в различных ситуациях в бизнесе;
- использовать полученные знания для эффективного обеспечения межкультурной коммуникации в деловой среде;

- руководствоваться этическими нормами, предполагающими уважение к коммуникативным особенностям различных культур;
- анализировать особенности коммуникации и необходимость применения правил этикета в зависимости от среды общения;

владеть:

- навыками интерпретации стратегий и тактик устного и письменного коммуникативного поведения в зависимости от корпоративной культуры компании;
- навыками инициирования, развития и завершения коммуникации в соответствии с форматом монологического, диалогического и многостороннего общения;
- навыками релевантного выбора модели коммуникативного поведения.

В рамках образовательного процесса по данной учебной дисциплине студент должен приобрести не только теоретические и практические знания, умения и навыки по специальности, но и развивать свой ценностно-личностный, духовный потенциал, сформировать качества патриота и гражданина, готового к активному участию в экономической, производственной, социально-культурной и общественной жизни страны.

Учебная дисциплина относится к модулю «Профессиональная коммуникация» государственного компонента.

Освоение учебной дисциплины «Стратегии коммуникативного поведения» базируется на компетенциях, полученных студентами ранее при изучении учебной дисциплины компонента учреждения высшего образования «Практикум по культуре речевого общения». Знания, полученные при изучении данной дисциплины, используются при изучении такой дисциплины, как «Культурный контекст профессионального общения».

Все виды деятельности в ходе проведения практических занятий по дисциплине «Стратегии коммуникативного поведения» направлены, в том числе, на более полное раскрытие личностного потенциала обучающихся. Отраженный в программе содержательный компонент позволяет реализовывать в ходе занятий воспитательную цель обучения и таким образом внести вклад в формирование у студентов качеств активного гражданина своей страны, способного участвовать в созидательном, творческом труде на благо общества.

Изучение учебной дисциплины осуществляется на практических занятиях, а также в процессе самостоятельной работы студентов с рекомендуемой литературой и выполнением заданий.

Форма получения образования – дневная.

В соответствии с учебным планом университета на изучение учебной дисциплины отводится:

общее количество учебных часов – 318, аудиторных – 162, из них практические занятия – 162 часа.

Самостоятельная работа студента – 156 часов.

Распределение аудиторного времени:

7 семестр – практические занятия – 102 часа;

8 семестр – практические занятия – 60 часов.

Трудоёмкость – 9 з.е.

Формы промежуточной аттестации – зачет и экзамен.

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

Раздел 1. Основы деловой коммуникации.

Профессиональная коммуникация в 21 веке: социальная модель. Роль информационных технологий в деловой коммуникации. Этические аспекты современной деловой коммуникации. Деловая коммуникация как часть корпоративной культуры. Коммуникативные стратегии при устройстве на работу.

Раздел 2. Деловая коммуникация внутри компании.

Ключевые стратегии деловой коммуникации в компании. Динамика деловой коммуникации в малых группах. Стратегии проведения деловых собраний и встреч. Культура вербального и невербального поведения. Правила проведения информационных презентаций.

Раздел 3. Стратегии письменной коммуникации.

Письменная коммуникация как основа делового общения. Учёт специфики аудитории при письменной коммуникации. Особенности процесса подготовки письменных сообщений. Специфика делового общения в виртуальной среде. Эффективные тактики оформления письменных сообщений.

Раздел 4. Коммуникация в ходе деловых переговоров.

Особенности переговорного процесса в разных культурах. Подготовка к ведению переговоров с зарубежными партнерами. Основные этапы переговорного процесса в бизнесе. Стратегии речевого и неречевого поведения участников. Анализ ситуаций делового общения в ходе переговоров.

Раздел 5. Типичные ситуации общения.

Поиск и установление деловых контактов. Стратегии убеждения в деловой коммуникации. Передача сообщений с негативным содержанием. Правила проведения убеждающих (персуазивных) презентаций.

Раздел 6. Стратегии бесконфликтной коммуникации.

Конфликты в деловой среде и способы управления ими. Стратегии преодоления разногласий с клиентами. Стратегии противостояния обманным тактикам.

ТРЕБОВАНИЯ К КУРСОВОЙ РАБОТЕ

В седьмом семестре студенты выполняют курсовую работу по дисциплине. Цель курсовой работы – исследование практики применения стратегий и тактик коммуникативного поведения в различных условиях общения.

Объем курсовой работы – 50 страниц. Трудоемкость курсовой работы 5 зачетных единиц.

Примерный перечень тем курсовых работ

1. Реализация социальной модели коммуникации (на примере деятельности конкретного предприятия)
2. Особенности корпоративной культуры (на примере деятельности конкретного предприятия)
3. Стратегии общения с потребителями в виртуальной среде (на примере деятельности конкретного предприятия)
4. Стратегии невербального поведения участников общения (на примере конкретных условий коммуникации)
5. Способы оценки эффективности информационных презентаций в ходе делового общения.
6. Стратегии письменной коммуникации (на примере конкретных типов дискурса: юридического, рекламного, педагогического и др.)
7. Эффективные тактики оформления письменных сообщений (на примере профессиональной деятельности)
8. Специфика переговорного процесса в разных культурах.
9. Коммуникативные стратегии управления конфликтами в ходе делового общения.
10. Коммуникативные стратегии преодоления разногласий с клиентами.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ»

Дневная форма получения высшего образования

Номер раздела, темы	Название раздела, темы	Количество аудиторных часов							Литература	Форма контроля знаний
		лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия	Количество часов управляемой самостоятельной работы				
						лекции	практические занятия	лабораторные занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	11	12
7 семестр										
I	Раздел 1. Основы деловой коммуникации									
Тема 1.1	Профессиональная коммуникация в 21 веке.		4						[1], с. 6-13; [4], pp.41-53; [9], pp. 1-11	учебная дискуссия
Тема 1.2	Роль информационных технологий в коммуникации.		6						[1], с.24-30; [4], pp. 53-57; [9], pp. 12-24	анализ кейсов
	Роль информационных технологий в коммуникации.						2			case-study
Тема 1.3	Этические аспекты современной деловой коммуникации.		6						[1], с.30-38; [9], pp. 24-29	рецензия на фильм
Тема 1.4	Деловая коммуникация в корпоративной культуре.		4						[1], с. 13-24; [4], pp.41-53; [9], pp. 1–11	учебная дискуссия
	Деловая коммуникация в корпоративной культуре.						2			case-study

Тема 1.5	Коммуникативные стратегии при приеме на работу.		6					[5], pp. 372-386; [6], pp.82-95; [8], pp. 93-106	составление документов
Тема 1.6	Ролевая игра «Устройство на работу».		4					[6], pp. 95-96	интервью
II	Раздел 2. Деловая коммуникация внутри компании								
Тема 2.1	Ключевые стратегии деловой коммуникации в компании.		6					[1], с. 38-47; [5], pp. 407-430; [10], pp. 133-148	учебная дискуссия
Тема 2.2	Динамика деловой коммуникации в малых группах.		4					[1], с. 47-57; [4], pp.107-115	опрос
	Динамика деловой коммуникации в малых группах.					2			case-study
Тема 2.3	Стратегии проведения деловых собраний и встреч.		6					[1], с. 57-64; [4], pp. 118-126; [6], pp.146-169; [9], pp. 48-56	анализ кейсов
Тема 2.4	Культура вербального и невербального поведения.		6					[1], с. 64-73, 139-147; [6], pp. 21-40	опрос
	Культура вербального и невербального поведения.					2			case-study
Тема 2.5	Правила проведения информационных презентаций.		4					[6], pp.276-294; [8], pp. 83-90	учебная дискуссия
Тема 2.6	Деловая игра «Моя информационная презентация».		4					[5], pp. 444-445	презентация проекта
III	Раздел 3. Стратегии письменной коммуникации								
Тема 3.1	Письменная коммуникация как основа делового общения.		4					[1], с.90-96; [8], pp. 3-27	учебная дискуссия
Тема 3.2	Учёт специфики аудитории при коммуникации.		6					[1], с. 90-96; [8], pp. 3-27	опрос
	Учёт специфики аудитории при коммуникации.					2			case-study

Тема 3.3	Особенности подготовки письменных сообщений.		6						[1], с. 96-106; [4], pp.178-198; [8], pp. 27-67; [9], pp.109-203	анализ кейсов
Тема 3.4	Специфика делового общения в виртуальной среде.		6						[1], с. 153-159; [4], pp.267-310	анализ кейсов
Тема 3.5	Эффективное оформление письменных сообщений.		4						[1], с.106-113; [4], pp.177-402	написание писем
Тема 3.5	Эффективное оформление письменных сообщений.						2			case-study
Тема 3.6	Ролевая игра «Отчетное собрание по итогам полугодия»		4						[4], pp.331-335	презентация проекта
	Итого за 7 семестр		90				12			Зачёт
8 семестр										
IV	Раздел 4. Коммуникация в ходе деловых переговоров.									
Тема 4.1	Межкультурные особенности переговорного процесса.		4						[1], с. 120-126; [4], pp. 142-176; [5], pp. 460-470	учебная дискуссия
Тема 4.2	Подготовка к переговорам с зарубежными партнерами.		2						[1], с. 126-131; [4], pp. 95-99; [11], pp. 6-10	анализ кейсов
Тема 4.3	Основные этапы переговорного процесса в бизнесе.		2						[1], с. 131-139; [11], pp.10-44	опрос
	Основные этапы переговорного процесса в бизнесе.						2			case-study
Тема 4.4	Стратегии речевого и неречевого поведения участников.		4						[1], с. 147-153; [12], pp.14-18	анализ кейсов
Тема 4.5	Анализ ситуаций делового общения в ходе переговоров.		2						[1], с. 139-147; [12], pp.14-18, pp.34-37	учебная дискуссия
	Анализ ситуаций делового общения в ходе переговоров.						2			case-study
Тема 4.6	Деловая игра «Переговоры с зарубежными партнерами».		2						[12], pp.80-96	деловая игра
V	Раздел 5. Типичные ситуации общения.									
Тема 5.1	Поиск и установление деловых контактов.		4						[7], pp.99-102	учебная

									дискуссия
Тема 5.2	Стратегии убеждения в деловой коммуникации.		4					[5], pp.332-345	опрос
	Стратегии убеждения в деловой коммуникации.					2			case-study
Тема 5.3	Передача сообщений с негативным содержанием.		4					[1], с. 168-174; [7], pp. 127-147	написание сообщений
	Передача сообщений с негативным содержанием.					2			case-study
Тема 5.4	Правила проведения убеждающих презентаций.		4					[1], с. 174-180; [2], с. 198-202; [9], pp. 506-522	опрос
Тема 5.5	Ролевая игра «Моя убеждающая презентация».		2					[9], pp. 536-539	презентация проекта
VI	Раздел 6. Стратегии бесконфликтной коммуникации.								
Тема 6.1	Конфликты в деловой среде и способы управления ими.		2					[3], с. 422-439; [10], pp. 257-267	анализ кейсов
	Конфликты в деловой среде и способы управления ими.					2			case-study
Тема 6.2	Стратегии преодоления разногласий с клиентами.		4					[1], с. 186-202; [6], pp. 252-255	учебная дискуссия
Тема 6.3	Стратегии противостояния обманным тактикам.		4					[1], с.202-209; [3], с. 439-448	анализ кейсов
	Стратегии противостояния обманным тактикам.					2			case-study
Тема 6.4	Деловой тренинг «Эффективные стратегии общения»		2					[1]; [11]; [12]	деловая игра
	Итого за 8 семестр		48			12			Экзамен
	Всего часов		138			24			

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

Литература**Основная:**

1. Ефимчик, О. Е. Стратегии коммуникативного поведения: учебное пособие / О. Е. Ефимчик, Н. М. Эдвардс. — Минск: РИВШ, 2023. — 218 с.
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва: Юрайт, 2022. — 370 с.
3. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва: Юрайт, 2022. — 190 с.

Дополнительная:

4. Thill, J.V. Excellence in Business Communication / J. V. Thill, C. L. Bovee. 14th edition. — Harlow: Pearson Publishers, 2024. — 673 p.
5. Abel, A. et al. Strategies for Effective Business Communication / A. Abel et al. — Louis: Louisiana Library Network, 2022. — 507 p.
6. Quintanilla, K.M. Business and professional Communication: Keys for Workplace Excellence / K. M. Quintanilla, S. T. Wahl. 4th edition. — Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc., 2020. — 465 p.
7. Guffy, M.E. Essentials of Business Communications / M.E. Guffy, D. Lowey, R. Almonte. — Toronto: Nelson Education Ltd., 2019. — 459 p.
8. Mizrahi, J. Writing for the Workplace: Business Communication for Professionals / J. Mizrahi. — New York: Business Expert Press, 2015. — 164 p.
9. Guffy, M.E. Business Communications: Process and Product / M. E. Guffy, D. Lowey. 4th edition. — Stamford: Cengage Learning, 2015. — 704 p.
10. Chaturvedi, P.D. Business Communications: Skills, Concepts and Applications / P.D. Chaturvedi, V. Chaturvedi. 4th edition. — Delhi: Pearson, 2013. — 425 p.
11. Powell, M. International Negotiations Student's Book with Audio CDs (2) / M. Powell. — Cambridge University Press, 2012. — 112 p.
12. Dignen, B. Communicating Across Cultures with Audio CDs (2) / B. Dignen. — Cambridge University Press, 2011. — 96 p.

Примерный перечень вопросов для проведения зачёта

1. Способы повышения эффективности деловой коммуникации.
2. Модели деловой коммуникации: базовая и социальная.
3. Роль информационных технологий в деловой коммуникации.
4. Этические аспекты современной деловой коммуникации.
5. Основные стратегии деловой коммуникации в компании.
6. Динамика деловой коммуникации в малых группах.
7. Стратегии проведения деловых собраний и встреч.
8. Этикетные формы коммуникации в корпоративной среде.
9. Стратегии деловой коммуникации в малых группах.
10. Письменная коммуникация как компонент делового общения.
11. Способы подачи информации в письменных сообщениях.
12. Учет специфики аудитории при письменной коммуникации.
13. Эффективные тактики оформления письменных сообщений.
14. Структура письменных сообщений разного жанра.

Примерный перечень вопросов для проведения экзамена

1. Опишите вербальные и невербальные тактики ведения переговоров.
2. Опишите стратегии постановки вопросов и активного слушания.
3. Предложите способы повышения эффективности общения внутри компании.
4. Разъясните преимущества про-активных стратегий общения.
5. Дайте определение способам высказывания критики и несогласия.
6. Опишите приемы снижения категоричности в ситуациях общения.
7. Аргументируйте принципы проведения эффективных презентаций.
8. Объясните сущность принципов убеждающей коммуникации (Р. Чалдини).
9. Опишите особенности общения с помощью электронной почты.
10. Дайте определение стратегиям переговорного процесса (У. Юри).
11. Предложите способы повышения эффективности общения с клиентами.
12. Аргументируйте использование стратегий на разных этапах переговорного процесса.
13. Опишите эффективные стратегии установления контактов с партнерами.
14. Предложите действенные способы преодоления разногласий с сотрудниками.
15. Разъясните причины возникновения конфликтов в деловом общении.
16. Опишите стратегии противостояния обманным тактикам.

Организация самостоятельной работы студентов

Для получения компетенций по учебной дисциплине важным этапом является самостоятельная работа студентов.

На самостоятельную работу обучающегося дневной формы получения образования отводится 24 часа.

При изучении учебной дисциплины используются следующие формы самостоятельной работы:

- самостоятельная работа в виде решения индивидуальных задач в аудитории во время проведения практических занятий под контролем преподавателя в соответствии с расписанием учебных занятий;
- углубленное изучение разделов, тем, отдельных вопросов, понятий;
- выполнение курсовых работ;
- подготовка к практическим занятиям, в том числе подготовка сообщений, тематических докладов, информационных и демонстративных материалов, рефератов, презентаций, эссе и т.д.;
- работа с учебной, справочной, аналитической и другой литературой и материалами;
- подготовку к сдаче промежуточной аттестации.

Для контроля выполнения управляемой самостоятельной работы студентов используется следующий дидактический инструментарий:

- образовательный портал Moodle;
- виртуальная доска Padlet;
- онлайн-платформа для графического дизайна и публикации Canva.

Контроль качества усвоения знаний

Диагностика качества усвоения знаний проводится в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации.

Мероприятия *текущего* контроля проводятся в течение семестра и включает в себя следующие формы контроля (на занятиях):

фронтальный и индивидуальный опрос;

учебные задания;

учебная дискуссия;

анализ кейсов;

презентация проектов.

Результат текущего контроля за семестр оценивается отметкой в баллах по десятибалльной шкале и выводится исходя из отметок, выставленных в ходе проведения мероприятий текущего контроля в течение семестра.

Требования к обучающемуся при прохождении промежуточной аттестации.

Обучающиеся допускаются к промежуточной аттестации по учебной дисциплине при условии прохождения текущей аттестации (выполнения мероприятий текущего контроля) по учебной дисциплине, предусмотренной в текущем семестре данной учебной программой.

Методика формирования отметки по учебной дисциплине

В соответствии с Положением о рейтинговой системе оценки знаний, умений и навыков студентов БГЭУ.

ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ С ДРУГИМИ УЧЕБНЫМИ ДИСЦИПЛИНАМИ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

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)
1	2	3	4
Культурный контекст профессиональной деятельности	МЗК	нет Д.И.И.	протокол № 11 от 22.05.2024