

Учреждение образования
“Белорусский государственный
экономический университет”

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования
“Белорусский государственный
экономический университет”

_____ В.Н.Шимов

“ _____ ” _____ 2015 г.

Регистрационный № УД _/баз.

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
(BUSINESSCOMMUNICATION)

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной
дисциплине для магистрантов по специальности 1-26 81 01 «Бизнес-
администрирование»

СОСТАВИТЕЛЬ *Слепович В.С.*, заведующий кафедрой делового английского языка учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Демченко Н.В., заместитель директора Института повышения квалификации и переподготовки кадров (ИПК и ПК) учреждения образования «Минский государственный лингвистический университет», кандидат педагогических наук, доцент.

Солонович Т.Ф., заведующий кафедрой теории и практики английской речи учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат филологических наук, доцент.

РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:

Кафедрой делового английского языка Учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет» (протокол №8 от 16.03.2015 г.);

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № от).

Ответственный за редакцию: Слепович В.С.

Ответственный за выпуск: Слепович В.С.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Учебная дисциплина «*Деловые коммуникации*» (Business Communication) является важной составной частью подготовки магистрантов в англоязычной практико-ориентированной магистратуре по специальности «Бизнес-администрирование».

Актуальность данной дисциплины вытекает из необходимости совершенствования у будущих специалистов в области бизнес-администрирования знаний, умений и навыков в использовании адекватных средств общения в изменяющихся условиях бизнес-коммуникации.

Цель учебной дисциплины состоит:

- в системном изложении основных проблемных областей бизнес-коммуникации, овладении основными понятиями и терминологией, а также навыками устного и письменного делового общения;
- в развитии культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения в сфере бизнес-администрирования.

В задачи учебной дисциплины входит формирование у магистрантов следующих компетенций:

- *академической* компетенции, т.е. знания основных правил деловых коммуникаций в родной стране и за рубежом и умение использовать эти правила в практическом общении, а также развитие способности видеть и учитывать межкультурные различия в профессиональной бизнес-коммуникации;

- *социально-личностной* компетенции, которые проявляются в чувстве гражданственности, собственной значимости, ответственности за принятие решений;

- *профессиональной* компетенции, предполагающей умение творчески решать задачи в профессиональной сфере, четко выражать свои мысли в письменной и устной форме, осуществлять информационно-аналитическую внешнеэкономическую деятельность в рамках будущей профессии.

Данная дисциплина формирует у магистрантов *коммуникативную компетенцию*, т.е. способность адекватно пользоваться языковыми и

неязыковыми средствами в различных условиях общения в сфере бизнес-администрирования. Ее составными частями являются:

- 1) *лингвистическая* компетенция – адекватное использование языковых средств разных уровней для выражения мыслей;
- 2) *стратегическая* компетенция – способность правильно выбирать коммуникативные стратегии и тактики в зависимости от ситуации устного или письменного общения;
- 3) *социокультурная* компетенция – знание особенностей культурной среды речевого партнера и учет социального контекста общения.

Требования к уровню усвоения учебной дисциплины

В результате прохождения учебной дисциплины «*Деловые коммуникации*» (Business Communication) магистрант должен

знать:

- особенности англоязычной устной и письменной бизнес-коммуникации, необходимые для осуществления делового общения в сфере бизнес-администрирования (verbal and nonverbal business communication, business ethics, business communication and conflict resolution, making decisions in business, business correspondence, various formats of business oral presentations, job application process, etc.);

- правила использования коммуникативных тактик и особенности культурных различий в процессе делового общения в устной и письменной формах;

- основные межкультурные различия в деловых коммуникациях сферы бизнес-администрирования;

уметь:

- соотносить вербальные и невербальные характеристики коммуникации с заданной коммуникативной ситуацией в процессе делового общения;

- применять различные речевые тактики для реализации коммуникативных стратегий в ходе устного и письменного делового общения;
- применять методы разрешения конфликтных ситуаций в процессе делового общения как в монокультурном, так и в поликультурном контекстах;
- использовать апробированные приемы и техники устного и письменного делового общения в процессе устройства на работу;
- применять стратегии и планирование деловой переписки с зарубежными партнерами по бизнесу;
- эффективно представлять свою точку зрения в процессе устных презентаций различных форматов.

Формы контроля

Основными формами контроля являются:

- фронтальный опрос,
- сообщения и доклады магистрантов по отдельным темам,
- проверка практических заданий;
- бизнес-презентации различных форматов.

Учебная дисциплина «*Деловые коммуникации*» (Business Communication) для магистрантов англоязычной практико-ориентированной магистратуры осуществляется в виде лекций и семинаров в 3-м семестре и заканчивается **экзаменом в 3-м семестре**, который предполагает проверку знаний изученных разделов в области деловых коммуникаций в виде устного ответа и практического письменного задания составить деловое письмо (формат кейс-стади).

Всего часов по учебной дисциплине – 236 часов, из них:

аудиторных – 72, в том числе: лекции – 42 часов,

семинарские занятия – 30 часов (3-й семестр);

самостоятельная работа – 164 часа.

Рекомендуемая форма контроля – экзамен (3-й семестр).

Примерный тематический план учебной дисциплины «Деловые коммуникации»

(Approximate Discipline Curriculum "Business Communication")

№ темы	Наименование разделов, тем	Количество часов	
		Лекции	Семинарские занятия
1	Предмет и значение деловых коммуникаций./ Essentials of business communications.	2	2
2	Вербальная и невербальная бизнес-коммуникация. / Verbal and nonverbal business communication.	2	2
3	Деловое общение в действии. Бизнес-этика. Шаги к успеху. / Business communication in action. Business Ethics. Steps to success.	4	4
4	Деловое общение при устройстве на работу. / Business communication in the process of job application.	8	4
5	Деловая переписка. Стратегии и планирование / Business correspondence. Strategies and planning.	8	4
6	Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров / Cross-cultural communication in business, management and negotiations	4	2
7	Деловая коммуникация и разрешение конфликта. /Business communication and conflict resolution.	4	2

8	Деловое общение в группах (Принятие решений). / Business communication in groups (Decision making).	4	2
9	Деловая коммуникация на публике (Презентации). / Business communication in public (Presentations).	4	8
10	Развитие навыков делового общения в течение всей жизни. / Lifelong development of business communication skills.	2	
	Всего аудиторных часов за семестр (total):	42	30

Содержание учебного материала / Curriculum Content

Тема 1.

Предмет и значение деловых коммуникаций. / Essentials of business communications

Elements of communication (People / Messages / Channels / Noise / Context / Feedback / Effect. Barriers to communication. Crucial characteristics of communication (dynamic / unrepeatable and irreversible). Functions of communication (understanding and insight, meaningful relationships, influence and persuasion). Axioms of communication. Models of communication. Communication and self-concept. Developing self-awareness. Improving your effectiveness as a communicator.

Тема 2.

Вербальная и невербальная бизнес-коммуникация. / Verbal and nonverbal business communication.

Verbal and nonverbal communication (proportion, specifics in business settings). What nonverbal behavior communicates. Functions of nonverbal communication. Guidelines and limitations of nonverbal communication. Classifications of nonverbal business communication by body behavior (body language, kinesics, posture, gestures, facial expressions, eye contact), space and distance, time (M-time, P-time, informal time), paralanguage, silence.

Тема 3.

Деловое общение в действии. Бизнес-этика. Шаги к успеху. / Business communication in action. Business Ethics. Steps to success.

Stereotypes and prejudices as barriers on the way to business communication. Business ethics as a part of business communication. Culture bound business ethics. Case studies: being positive; being thoughtful; being a team player; being interested; being organized; being punctual; being prepared; being polite; being patient; being loyal.

Тема 4.

Деловое общение при устройстве на работу. / Business communication in the process of job application.

Job seeking process. Job market research. Sources of searching for openings (want-ads, networking, contacting companies directly, executive recruiters and employment agencies, online services). Self-assessment of one's personality and skills (your selling point in job hunting process, career discovery process – your skills, interests, attributes and results). Résumé formats (chronological, combination, targeted, alternative, creative alternative, resumap), CV. Résumé writing rules. Coverings letters, references and business cards. Handling an interview.

Тема 5.

Деловая переписка. Стратегии и планирование / Business correspondence. Strategies and planning.

The importance of planning. A problem-solving approach (considering the reason; assessing the receiver; choosing the sender; consider timing and channel; choose the proper tone and the right level of formality). Structure of a business letter. Letter's contents and style. Types of letters (enquiries, replies, orders, complaints, credit, banking correspondence; transportation/shipping, miscellaneous correspondence). Useful expressions in business correspondence.

Тема 6.

Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса, менеджмента и переговоров / Cross-cultural communication in business, management and negotiations.

Culture and business setting. Cultural views toward management and managers (North American management culture, European management cultures, Asian management cultures, Latin American management cultures). Culture-specific business practices (business protocol, initial contacts, greeting behaviors, gift giving). Negotiation (negotiation pacing and styles, social trust). Cultural conflicts in the workforce. Case studies.

Тема 7.

Деловая коммуникация и разрешение конфликта. / Business communication and conflict resolution.

Three approaches to understanding conflict. Conflict as opportunity vs. conflict as destructive. Interpersonal approach to conflict. Types of conflict (affective, conflict of interest, value conflict, cognitive, goal conflict). Strategies and tactics. Styles of managing conflict (dominating, integrating, compromising, obliging and avoiding). Avoiding and resolving conflicts. Cooperative vs. competitive conflict: win-win or win-lose? Managing intercultural conflicts. Dealing with conflict. Mediation.

Тема 8.

Деловое общение в группах (Принятие решений). / Business communication in groups (Decision making).

The role of the group in problem solving. Advantages and disadvantages of the small group. Decision making in groups: reaching goals. Strategies: methods of decision making; personal styles: a decision making grid; questions for decision makers: facts, values and policies; a framework for decision making: reflective thinking; the search for better ideas: brainstorming. Large groups (companies) case studies: Johnson and Johnson, Inc.; Levi Strauss & Co.; Airbus Industrie and Boeing Co.

Тема 9.

Деловая коммуникация на публике (Презентации). / Business communication in public (Presentations).

Assessing the reason and the audience. Assessing the occasion and conditions. Considering the subject. Organizing the material and ideas in the process of designing a presentation. Developing your speech: supporting your ideas. Delivering your speech: presenting your ideas in different formats of presentations: problem-solution speech; explaining visuals; definition speech; speech from your area of studies; summary speech; final speech from your major area of studies.

Тема 10.

Развитие навыков делового общения в течение всей жизни. / Lifelong development of business communication skills.

Communication and change. Acknowledging change. Change and growth. Communication and your “people environment”. Assessing your confidence. Assessing your communication. Developing the ability to communicate as a life-long task.

ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

ЛИТЕРАТУРА

Основная:

1. Gamble, T.K. & Gamble M. *Communication Works.*/Т.К. Gamble & М. Gamble. – 4th ed. - McGraw-Hill, Inc., 1993.
2. Northey, M. *Impact. A Guide to Business Communication.*/М. Northey. – 3rd ed. – Prentice-Hall Canada Inc., 1995.
3. Слепович В.С. *Business Communication. Job Hunting in English.* = *Бизнес-коммуникация. Как найти работу с английским языком.* Спецкурс по деловому общению на английском языке./В.С. Слепович–Минск: ТетраСистемс, 2002.
4. Слепович В.С. *Intercultural Communication Course Pack.* *Межкультурная коммуникация (на английском языке).*/В.С. Слепович. – Минск: БГЭУ, 2006.
5. Слепович В.С. *Деловой английский язык = Business English:* учебное пособие/В.С. Слепович – 7-е изд. – Минск: ТетраСистемс, 2012.

Дополнительная:

1. Ashley, A. *A Handbook of Commercial Correspondence*/A. Ashley – 4th ed. – Oxford University Press, 2000.
2. Beamer, L. & Varner, I. *Intercultural Communication in the Global Workplace*/L. Beamer & I. Varner. - McGraw-Hill/Irwin, 2010.
3. Deresky, H. *International Management: Managing across Borders and Cultures*/ H.Deresky. - Reading, Massachusetts: Addison, Wesley, 1999.
4. Elashmawi, F. *Multicultural Management 2000: essential cultural insights for global business success*/F. Elashmawi, P.R. Harris. – Houston: Gulf, 2001.
5. Foster, D.A. *Bargaining Across Borders: How to Negotiate Business Successfully Anywhere in the World*/ D.A. Foster - New York: McGraw-Hill. 1992.

6. Harris, P.R. & Moran, R.T. *Managing Cultural Differences: Leadership Strategies for a New World of Business* (4thed.)/P.R. Harris & R.T. Moran - Houston: Gulf Publishing Company, 2006.
7. Martin, J.N. & Nakayama, Th. R. *Intercultural Communication in Contexts*/J.N. Martin & Th.R. Nakayama. - Mountain View, CA: Mayfield Publishing Co., 2005.
8. Weaver, G.R. (Ed.) *Culture, Communication and Conflict. Readings in Intercultural Relations*. Revised Second Edition/G.R. Weaver. - Pearson Publishing Co., 2000.

Рецензия

на учебную программу по дисциплине «Деловые коммуникации» (Business Communication) для магистрантов англоязычной практико-ориентированной магистратуры по специальности 1-26 81 01 «Бизнес-администрирование» (составитель – зав. кафедрой делового английского языка УО «БГЭУ», к.ф.н., доцент В.С. Слепович)

Рецензируемая Программа отражает совокупность содержательной части, методов и приемов, направленных на формирование и совершенствование знаний и умений в сфере деловых коммуникацийу будущих специалистов в области бизнес-администрирования.

В Пояснительной записке отражены актуальность дисциплины «Деловые коммуникации», а также ее цели и задачи. Уместным и оправданным представляется сделанный составителем Программы акцент на системном изложении основных проблемных областей делового общения в процессе бизнес-администрирования, овладении основными понятиями и терминологией, навыками устной и письменной бизнес-коммуникации, а также на развитии культурной восприимчивости и способности адекватной интерпретации конкретных проявлений коммуникативного поведения в бизнес-сфере вообще и в бизнес-администрировании, в частности, на примере различных культур.

В Программе четко и методически грамотно изложены требования к уровню усвоения учебной дисциплины и формы контроля. Примерный тематический план данного курса отражает современное состояние исследований в области деловых коммуникаций. В нем обнаруживается удачное сочетание теоретического материала и практических заданий, в том числе, в формате «кейс-стади», что предоставляет возможность магистрантам определять проблемные ситуации и заниматься поиском их решений (на примере деловой корреспонденции и бизнес-презентаций).

Информационно-методическая часть дополняет предыдущие разделы Программы и делают ее структурно полноценной и соответствующей требованиям, предъявляемым к данного рода учебно-методической документации.

Учитывая вышеизложенное, полагаю, что имеются все основания рекомендовать представленный на рецензию проект учебной программы к утверждению в качестве **базовой учебной программы** по дисциплине «Деловые коммуникации» (Business Communication) для магистрантов англоязычной практико-ориентированной магистратуры по специальности 1-26 81 01 «Бизнес-администрирование»

Рецензент

Зав. кафедрой теории и практики

английской речи УО «БГЭУ»,

кандидат филологических наук, доцент

Т.Ф. Солонови

Рецензия

на учебную программу по дисциплине «Деловые коммуникации» (Business Communication) для магистрантов англоязычной практико-ориентированной магистратуры УО «БГЭУ» по специальности 1-26 81 01 «Бизнес-администрирование»

Представленная на рецензию учебная программа (составитель – зав. кафедрой делового английского языка УО «БГЭУ», к. филол. н., доцент В.С. Слепович) отражает основные достижения в области деловых коммуникаций, которые должны знать багажом знаний и умений магистрантов, обучающихся в англоязычной магистратуре по специальности «Бизнес-администрирование».

В учебной программе в полной мере отражена содержательная часть, основанная на конкретной цели и задачах дисциплины «Деловые коммуникации». В частности, речь идет о системном изложении основных проблемных вопросов данной области знания, овладении основными понятиями и терминологией, а также практическими навыками устного и письменного делового общения в сфере бизнес-администрирования.

В Программе заложены способы и современные средства формирования у магистрантов следующих трех видов компетенций:

- *академической* (т.е. знания основных правил устного и письменного делового общения и умение использовать эти правила в процессе коммуникации; развитие способности учитывать межкультурные различия в бизнес-коммуникации);

- *социально-личностной* (данная компетенция проявляется в собственной значимости и ответственности за принятие решений в бизнесе);

- *профессиональной* (указанный вид компетенции предполагает умение творчески решать задачи в профессиональной сфере, четко выражать свои мысли в письменной и устной форме, осуществлять информационно-аналитическую деятельность в рамках избранной специальности).

В рецензируемой учебной программе методически грамотно и достаточно полно изложены все основные разделы, являющиеся ее составными частями: Требования к уровню усвоения учебной дисциплины, Формы контроля, Примерный тематический план, Содержание учебного материала и Информационно-методическая часть.

Считаю, что рецензируемая учебная программа **может быть рекомендована к утверждению в качестве базовой** по дисциплине «Деловые коммуникации» (Business Communication) для магистрантов англоязычной практико-ориентированной магистратуры по специальности 1-26 81 01 «Бизнес-администрирование»

Рецензент

Заместитель директора ИПКиПК

УО «Минский государственный лингвистический

университет», кандидат педагогических наук, доцент

Н.В. Демченко