

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Национальный исследовательский университет
"Высшая школа экономики"**

**Факультет бизнеса и менеджмента
Школа бизнес-информатики
Кафедра инноваций и бизнеса в сфере ИТ
Рабочая программ дисциплины
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

для образовательной программы
080500 «Бизнес-информатика»
направления подготовки бакалавриат

Разработчик программы: Таратухина Ю.В.
Кандидат филологических наук, доцент
jtaratuhina@hse.ru

Одобрена на заседании кафедры/департамента/подразделения
Кафедры инноваций и бизнеса в сфере ИТ

«__» _____ 2016 г.
Зав. Кафедрой/Руководитель департамента/Школы
[Мальцева С.В.] _____

Утверждена Академическим советом образовательной программы «Бизнес-информатика»
«__» _____ 2016 г., № протокола _____

Академический руководитель образовательной программы
[Дмитриев А.В.] _____

Москва 2016

Настоящая программа не может быть использована другими подразделениями университета и другими вузами без разрешения подразделения-разработчика программы.

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает требования к образовательным результатам и результатам обучения студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих дисциплину «Деловые коммуникации» учебных ассистентов и студентов направления подготовки/специальности [Бизнес-информатика], обучающихся по образовательной программе Бизнес-информатика.

Программа учебной дисциплины разработана в соответствии с:

- ФГОС ВО/ Образовательным стандартом НИУ ВШЭ 38.03.05 «Бизнес-информатика»
- Образовательной программой Бизнес-информатика.

Объединенным учебным планом университета по образовательной программе «Бизнес-информатика» утвержденным в 2016 г.

2. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Деловые коммуникации» являются:

• **образовательная** - получение обучающимися знаний в рамках процесса делового и межкультурного делового общения

• **практическая** - выработать у обучающихся навыки и умения выработки и применения эффективных стратегий коммуникации:

1. использования полученных знаний в практической деятельности,
2. решения определенных задач в условиях развития информационного общества,
3. эффективной управленческой деятельности в условиях информационного общества;

• **воспитательная** - - выработать у обучающихся умение вести себя в соответствии с правилами и стандартами международного делового этикета

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

[Компетенции для программы учебной дисциплины берутся из стандартов: ФГОС/ОС НИУ ВШЭ для соответствующего уровня и направления подготовки и из числа закрепленных за дисциплиной в матрице компетенций образовательной программы]

Уровни формирования компетенций:

РБ — ресурсная база, в основном теоретические и предметные основы (знания, умения);

СД – способы деятельности, составляющие практическое ядро данной компетенции;

МЦ – мотивационно-ценностная составляющая, отражает степень осознания ценности компетенции человеком и готовность ее использовать

В результате освоения дисциплины студент осваивает компетенции:

--	--	--	--	--	--

Компетенция	Код по ОС ВШЭ	формирования компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели и достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Форма контроля уровня сформированности компетенции
Оценивать и перерабатывать освоенные научные методы и способы деятельности	СК-1	СК-М1	Демонстрирует	Лекции, практические занятия, выполнение текущих и домашних заданий	Контрольная работа, эссе
Совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и культурный уровень, строить траекторию профессионального развития и карьеры	СК-4	СК-М4	Демонстрирует	Лекции, практические занятия, выполнение текущих и домашних заданий	Контрольная работа, эссе
Строить профессиональную деятельность и делать выбор, руководствуясь принципами социальной ответственности	ПК-7	СЛК-М7	Демонстрирует	Лекции, практические занятия, выполнение текущих и домашних заданий	Контрольная работа, эссе
Выявлять и прогнозировать основные направления использования современных ИКТ для управления эффективностью бизнеса	ПК-11	ИК-М1.1ПД_1.1НИД_1.1ПпД_ОУД_4.6_5.2_7.1БИ	Владеет и применяет	Лекции, практические занятия, выполнение текущих и домашних заданий, круглые столы, дискуссии, обсуждения	
Проводить научные исследования и готовить аналитические материалы для оценки мероприятий и выработки стратегических решений в сфере ИКТ	ПК-12	ИК-М1.1НИД_1.1ПпД_ОУД_2.2.2_3.2_7.3БИ	Владеет и применяет	Лекции, практические занятия, выполнение текущих и домашних заданий, дискуссии, обсуждения, презентации выполненных заданий	Контрольная работа, эссе (защита в виде презентации)

4. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Для специализаций «Бизнес-информатика» настоящая дисциплина является дисциплиной по выбору.

Изучение данной дисциплины базируется на следующих дисциплинах: «Основы психологии», «Иностранный язык».

Для освоения учебной дисциплины студенты должны владеть следующими знаниями и компетенциями:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплин: «Маркетинг», «Анализ поведения потребителя»

5. Тематический план учебной дисциплины

1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела	Всего часов	Аудиторные часы			Самостоятельная работа
			Лекции и	Семинары	Практические занятия	
1.	Понятие коммуникации. Межцивилизационных коммуникаций. Виды коммуникативных барьеров	6	2	2		2
2.	Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса в разных культурах. Деловая коммуникация как знаковая система культуры	6	2	2		2
3.	Теория эмоционального интеллекта. Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности: кросс-	6	2	2		2

	культурный аспект					
4.	Различные технологии тайм-менеджмента. Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор	6	2	2		2
5.	Коммуникативная компетентность в межкультурной коммуникации	6	2	2		2
6.	Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры. Деловая этика и деловая риторика	6	2	2		2
7.	Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами	6	2	2		2
8.	Межкультурные различия в деловой коммуникации: исторический аспект	6	2	2		2
9.	Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели	6	1	1		4
10	Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры	6	2	2		2
11	Невербальная семиотика и ее значение в межкультурной коммуникации.	6	2	2		2
12	Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах	6	1	1		4
13	Деловая коммуникация в информационном обществе	6	2	2		2
14	Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе	6	2	2		2
15	Виды и жанры коммуникации в информационном обществе	6	2	2		2
16	Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе	6	2	2		2
17	Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи	6	2	2		2
18	Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах	6	2	2		2
	Итого часов	108	34	34		40

6.Формы контроля знаний студентов

Тип контроля	Форма контроля	1 год			Параметры
		2	3	4	
Текущий (неделя)	Контрольная работа		1		Письменная работа 60 минут, оценка результатов -1 неделя
	Домашнее задание			1	Пояснительная записка до 15 стр., защита в виде презентации -7-10 слайдов, оценка результатов на паре

Итогов ый (неделя)	Зачет				Устный зачет, 20 минут на студента
--------------------------	-------	--	--	--	------------------------------------

7. Критерии оценки знаний, навыков

$0.3 \cdot \text{Контрольная работа} + 0.3 \cdot \text{презентация} + 0.3 \cdot \text{оценка за устный зачет} = \text{итоговая оценка}$

Студент должен продемонстрировать знание разделов дисциплины и способность представить результаты выполнения домашних заданий и выполненную контрольную работу на заданную тему в соответствии с требуемыми компетенциями.

Оценки по всем формам текущего контроля выставляются по 10-ти балльной шкале.

Студент должен продемонстрировать знание разделов дисциплины, приобретенные навыки и умения, способность представить результаты выполнения домашнего задания в соответствии с требуемыми компетенциями:

- для текущего контроля – компетенции СК-1, ПК-11, ПК-12, ПК-24.
- для итогового контроля – компетенции СК-1, СК—4, ПК-7, ПК-11, ПК-24.

Оценки по всем формам текущего и итогового контроля выставляются по 10-ти балльной шкале.

8. Содержание дисциплины

Тема 1 Понятие коммуникации. Межцивилизационные коммуникации. Виды коммуникативных барьеров

В настоящем разделе основные понятия и предмет коммуникации в современных условиях: виды и формы деловой коммуникации; модель коммуникации, понятие коммуникативного канала и пространства, вербальную и невербальную стороны коммуникации. Приводятся основные виды коммуникативных барьеров в кросс-культурном контексте

Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю., Коноваленко, В. А. Деловые коммуникации / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. :Юрайт, 2014.
2. Мясоедов, С. П. Управление бизнесом в различных деловых культурах / С. П. Мясоедов. — М. : Вершина, 2009.
3. Руденко, А. М. Деловые коммуникации. / А. М. Руденко. — М. : Феникс, 2013.
4. Castells, M. Communication power / M. Castells. — UK : Oxford university press, 2013.

Тема 2. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса

Дается понятие делового дискурса в кросс-культурном контексте. Рассматриваются вербальные и невербальные аспекты поведения людей в деловом общении.

Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю., Коноваленко, В. А. Деловые коммуникации / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. :Юрайт, 2014.

2. Крейдлин, Г. Е. Невербальное поведение людей в деловом общении / Г. Е. Крейдлин // Компьютерная лингвистика и интеллектуальные технологии. Труды Международного семинара «Диалог2002» : в 2 т. Т. 1. Теоретические проблемы / под ред. А. С. Нариньяни. — М. : Наука, 2002. — С. 227—240.

Тема 3. Теория эмоционального интеллекта. Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности

Дается понятие и модели эмоционального интеллекта. Рассматривается его роль в коммуникативных практиках. Приводятся методы развития креативности. Также рассматриваются Когнитивные искажения как препятствия для эффективного мышления

Основная литература

1. Каталевский, Д. Ю. Основы имитационного моделирования и системного анализа в управлении : учебное пособие / Д. Ю. Каталевский. — М. : Из-во МГУ, 2011. — С. 8—16.

2. Келли, Дж. Процесс каузальной атрибуции / Дж. Келли // Современная зарубежная социальная психология. Тексты. — М., 1984.

3. Кови, Стивен Р. Семь навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности / С. Р. Кови. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2006.

4. Коган, А. Ф. Психологическое моделирование целеполагания и принцип псевдосвободы выбора цели в учебной деятельности / А. Ф. Коган // Психология : сб. научных трудов. — Вып. 3(6). — К., 1999.

5. Койн, К., Субраманиам, С. Дисциплина стратегии / К. Койн, С. Субраманиам // The McKinsey Quarterly. — 1996. — № 4. — С. 45—69.

6. Креггер, О., Тьюсон, Дж. Типы людей и бизнес / О. Креггер, Дж. Тьюсон. — М. : АСТ: Астрель, 2006.
7. Кукла, А. Ментальные ловушки. Глупости, которые делают разумные люди, чтобы испортить себе жизнь / А. Кукла. — М. : Альпина Паблишер, 2011.
8. Лебедева, Н. М. Социокультурные факторы креативности и инноваций: кросс-культурный подход / Н. М. Лебедева // Культура и экономическое поведение — М. : Макс-Пресс, 2011. С 481—520.
9. Наумова, Н. Ф. Социологические и психологические аспекты целенаправленного поведения / Н. Ф. Наумова. — М. : Наука, 1988.
10. Плотинский, Ю. М. Модели социальных процессов : учебное пособие для высших учебных заведений / Ю. М. Плотинский. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Логос, 2001.
11. Резник, Т. Е., Резник, Ю. М. Жизненное ориентирование личности: анализ и консультирование / Т. Е. Резник, Ю. М. Резник // Социологические исследования. — 1996. — № 6. — С. 119.
12. Сергиенко, Е. А., Виленская, Г. А. Роль темперамента в развитии регуляции поведения / Е. А. Сергиенко, Г. А. Виленская // Психологический журнал. — Т. 22. — 2001. — № 3. — С. 68—85.
13. Силов, В. Б. Принятие стратегических решений в нечеткой обстановке / В. Б. Силов. — М. : ИНПРО-РЕС, 1995.
14. Фестингер, Леон Теория когнитивного диссонанса / Л. Фестингер. — М. : Ювента, 1999.

20 *Managing Innovation and Change*/ed. Jane Henry & David Mayle, Sage, 2004, 294p

21. *Systems Modelling: Theory and Practice* / ed. by M. Pidd. — Eng. : W&S, 2004.

22. *Torrance, E. P. Guiding creative talent* — Englewood Cliffs / E. P. Torrance. — NY : Prentice-Hall, 1964.

23. *Torrance, E. P. The Torrance test of creative thinking: Technical-norm manual* / E. P. Torrance. — Ill, 1974.

Тема 4. **Различные технологии тайм-менеджмента.**

Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор

В данном разделе приводятся технологии планирования времени как в личном так и в командном контексте. Рассматривается механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор

Основная литература

15. *Архангельский, Глеб* Тайм-драйв. Как успевать жить и работать / Г. Архангельский. — М. : «Манн, Иванов и Фербер», 2008.
16. *Архангельский, Глеб* Время на отдых / Г. Архангельский. — М. : Альпина Паблишер. 2013.
17. *Бакштанский, В. Л., Жданов, О. И.* Менеджмент жизни / В. Л. Бакштанский, О. И. Жданов. — М. : Беловодье, 2010.
18. *Гоулман, Д., Бояцис, Р., МакКи, Э.* Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. МакКи. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2008.

Сайт компании «Организация времени». URL: <http://www.improvement.ru>

Тема 5. Коммуникативная компетентность в деловой коммуникации

Здесь рассказывается о значении невербальных параметров в коммуникации, гендерных тенденциях в общении, приводятся сведения о психологическом типировании. Часть курса посвящена проблематике манипуляций в деловом общении и способам противостояния им. В этом ключе рассматриваются методы нейролингвистического программирования и транзактного анализа.

Основная литература

1. *Байрон, А. Люис, Пуселик, Р. Фрэнк* NLP — магия нейролингвистического программирования без тайн / А. Люис Байрон, Р. Фрэнк Пуселик. — СПб. : Петербург-XXI век, 2001.
2. *Бендлер, Р., Гриндер, Д.* Из лягушек в принцы. Нейролингвистическое программирование / Р. Бендлер. Д. Гриндер. — М. : Корвет, 2013.
3. *Берн, Э.* Игры, в которые играют люди / Э. Берн. — Екатеринбург : ЛИТУР, 2000.
4. *Глас, Л.* Вербальная самозащита / Л. Глас. — М. : АСТ: Астрель, 2008.
5. *Горин, С.* НЛП: техники россыпью / С. Горин. — М. : Изд-во «КСП+», 2000.
6. *Дилтс, Р.* Фокусы языка. Изменение убеждений с помощью НЛП / Р. Дилтс. — М. : Независимая фирма «Класс», 1997.
7. *Коноваленко, М. Ю.* Моделирование деловой карьеры / М. Ю.

Коноваленко. — М. : ООО «Издательство Астрель», 2004.

8. Корпоративная культура делового общения. Главные правила общения и поведения в современном обществе / автор-составитель И. Н. Кузнецов. — М. : АСТ; Мн. : Харвест, 2005.

9. *Крейдлин, Г.* Невербальная семиотика / Г. Крейдлин. — М. : НЛЮ, 2004.

10. *Лабунская, В. А.* Проблема обучения кодированию-интерпретации невербального поведения / В. А. Лабунская // Психологический журнал. — 1997. — Т. 18. — № 5. — С. 85—97.

11. *Олдер, Гарри, Хэзер, Бэрил* НЛП. Вводный курс. Полное практическое руководство : пер. с англ. / Гарри Олдер, Берил Хэзер. — К. : София, 2000.

12. *Пиз, А.* Язык телодвижений / А. Пиз. — М. : Изд-во «Ай кью», 1992.

13. Психология делового преуспеяния / под ред. А. Н. Колесникова. — М. : Изд-во «Владос-Пресс», 2001.

14. *Ситников, А. П.* Новые подходы к эффективной коммуникации / А. П. Ситников. — Новосибирск : Изд-во «Имидж - контакт», 1990.

15. *Шостром, Э.* Человек-манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации : пер. с англ. / Э. Шостром. — М. : Изд-во «Апрель-Пресс», Институт Психотерапии, 2004.

Тема 6. Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры. Деловая этика и деловая риторика

В данном разделе кроме видов и форм этикета, принципов составления делового гардероба, основных постулатов деловой риторики: особенностей проведения эффективных презентаций, переговоров, собеседований, совещаний, деловой переписки и др.

Основная литература

1. Корпоративная культура делового общения. Главные правила общения и поведения в современном обществе» / автор-составитель И. Н. Кузнецов. — М. : АСТ; Мн. : Харвест, 2005.

2. Павлова, Н. Г., Введенская, Н. А. Деловая риторика / Н. Г. Павлова, Н. А. Введенская. — М. : Кнорус, 2012.
3. Скаженик, Е. Н. Практикум по деловому общению : учеб. пособие / Е. Н. Скаженик. — Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2005.
4. Усов, В. Деловой этикет / В. Усов. — М. : Академия, 2013.
5. Levin, C. The style of leadership: review / C. Levin. — NY : Oxford Press, 1991.

Тема 7. Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными Сторонами

В данном разделе рассматриваются методы подготовки совещаний с многими активными субъектами (выработка приоритетов в целях, формирование бюджетов и т.п.), особенности анализа позиций субъектов и специфика процесса согласования интересов.

Основная литература

Цымбал С., Грушанина М. Активное проектирование в условиях конфликтной среды // Управление компанией. 2002. № 3(10). С. 45—49.

Freeman R. Ed., Harrison J. S., Wicks A. C., Bidhan L. P. Stakeholder Theory: The State of the Art. UK. : Cambridge University Press, 2010

Тема 8 . Межкультурные различия в деловой коммуникации

В настоящем разделе приводятся исторические предпосылки появления направления межкультурной деловой коммуникации. Говорится об актуальности обладания коммуникативными компетенциями в современном деловом мире.

Основная литература

1. Ачлей, А. Китайская грамота: что у китайцев не так, как у других, и как это знание применять с пользой для дела / А. Ачлей, А. Девятов, Д. Регентов. — М. : ООО Издательство «Волант», 2011.
2. Багдасарова, Н. А. Лексическое выражение эмоций в контексте разных культур : автореф. дис. ... канд. филол. наук / А. Багдасарова. — М., 2004.
3. Карасик, В. И. Языковой круг: личность, концепты, дискурс / В. И. Карасик. — Волгоград : Перемена, 2002.
4. Куликова, Л. В. Коммуникативный стиль как проблема теории

межкультурного общения : автореф. дис. ... докт. филол. наук / Л. В. Куликова. — Красноярск, 2006.

5. *Лебедева, Н. М.* Введение в этническую и кросскультурную психологию / Н. М. Лебедева. — М., 1999.

6. *Триандис, Г.* Культура и социальное поведение / Г. Триандис. — М. : Форум, 2011.

7. Япония. Как ее понять: очерки современной японской культуры / под ред. Роджера Дж. Дэвиса, Осаму Икено. — М. : АСТ: Астрель, 2006.

8. *Hall, E. T.* The Silent Language in Overseas Business / E. T. Hall // Harvard Business Review. — 1960.

9. *Hofstede, G.* Culture's Consequences, International Differences in Work Related Values / G. Hofstede. — Sage Publications, 1980.

10. Сайт Г. Хофстеде. URL: <http://www.geert-hofstede.com/>

11. Сайт Международной ассоциации кросс-культурной психологии. URL: <http://www.iaccsp.org/>

12. Сайт Р. Льюиса (Richard Lewis Communications). URL: <http://www.crossculture.com>

Тема 9 . Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели

Рассматриваются классификации культур, когнитивные константы, дискурсивные и поведенческие модели, модели работы с информацией, принятия решений и командной работы в разных культурных группах. Также присутствует общая информация о специфике национальных корпоративных культур, национальном гастрономическом этикете, этикете дарения и т.д., что является очень важным в процессе выстраивания эффективных деловых коммуникаций в международном контексте.

Основная литература

1. *Hall, E. T.* The Silent Language in Overseas Business / E. T. Hall // Harvard Business Review. — 1960.
2. *Hofstede, G.* Culture's Consequences, International Differences in Work Related Values / G. Hofstede. — Sage Publications, 1980.
3. Сайт Г. Хофстеде. URL: <http://www.geert-hofstede.com/>
4. Сайт Международной ассоциации кросс-культурной психологии. URL: <http://www.iaccsp.org/>

Тема 10. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной Культуры

Рассматривается взаимосвязь национальной ментальности и основных типов существующих в ней корпоративных культур: стили управления, особенности внутрикорпоративной и внешнекорпоративной коммуникации.

Основная литература

5. *Мацумото, Д.* Психология и культура. Современные исследования / Д. Мацумото. — СПб. : Прайм-Еврознак, 2002.
 6. *Мясоедов, С. П.* Управление бизнесом в различных деловых культурах / С. П. Мясоедов. — М. : Вершина, 2009.
7. *Триандис, Г.* Культура и социальное поведение / Г. Триандис. — М. : Форум, 2011.
8. Япония. Как ее понять: очерки современной японской культуры / под ред. Роджера Дж. Дэвиса, Осаму Икено. — М. : АСТ: Астрель, 2006.
9. *Hall, E. T.* The Silent Language in Overseas Business / E. T. Hall // Harvard Business Review. — 1960.
10. *Hofstede, G.* Culture's Consequences, International Differences in Work Related Values / G. Hofstede. — Sage Publications, 1980.
11. Сайт Г. Хофстеде. URL: <http://www.geert-hofstede.com/>
12. Сайт Международной ассоциации кросс-культурной психологии. URL: <http://www.iaccsp.org/>

Тема 11 Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.

В данном разделе рассматривается роль невербальной семиотики в контексте межкультурной деловой коммуникации. Рассматриваются жестовые языки, характерные для разных культур. Также рассматриваются запрещенные жесты в различных культурных группах.

Основная литература:

- Ачлей, А.* Китайская грамота: что у китайцев не так, как у других, и как это знание применять с пользой для дела / А. Ачлей, А. Девятов, Д. Регентов. — М. : ООО Издательство «Волант», 2011
16. *Крейдли, Г.* Невербальная семиотика / Г. Крейдлин. — М. : НЛЮ, 2004.
17. *Лабунская, В. А.* Проблема обучения кодированию-интерпретации невербального поведения / В. А. Лабунская // Психологический журнал. — 1997. — Т. 18. — № 5. — С. 85—97.
18. *Пиз, А.* Язык телодвижений / А. Пиз. — М. : Изд-во «Ай кью», 1992.
19. *Hall, E. T.* The Silent Language in Overseas Business / E. T. Hall // Harvard Business Review. — 1960.
- 20.

Тема 12. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах

В настоящем разделе рассматриваются некоторые постулаты дипломатического протокола, касающиеся гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурных группах, необходимые современному менеджеру

Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — М. : Издательство Юрайт, 2014.

Тема 13. Деловая коммуникация в информационном обществе

Здесь особое внимание уделяется трансформации коммуникативных моделей в информационном обществе. Сначала авторы кратко описывают основные постулаты информационного общества, продекларированные известными учеными Э. Тоффлером, Д. Бэллом, М. Кастельсом.

Основная литература

1. *Губанов, Д. А.* Социальные сети: модели информационного влияния, управления и противоборства / Д. А. Губанов, Д. А. Новиков, А. Г. Чхартишвили. —

М. : Физматлит, 2010.

2. *Емельянов, В. В.* Теория и практика эволюционного моделирования / В. В. Емельянов, В. В. Курейчик, В. М. Курейчик. — М. : Физматлит, 2003.

3. *Заборовский, В. С.* Интеллектуальные технологии в управлении информационно-сетевой инфраструктурой / В. С. Заборовский [Электронный ресурс]. URL: <http://www.neva.ru/frst.page/conf/zvs/zv1.html>

4. *Кармызова, О.* Некоторые особенности тематической организации лексики компьютерного жаргона (на материале английского и русского языков) / О. Кармызова // Язык, коммуникация и социальная среда : сб. статей. — Вып.2. — Воронеж : ВГТУ, 2002.

5. *Мальцева, С. В.* Повышение эффективности интернет-страхования на основе технологий консалтинга / С. В. Мальцева, А. П. Голубева // Бизнес-информатика — 2010. — № 1 (11). — С. 51—59.

6. *Проценко, Д. С.* Математическое моделирование и инструментальные средства управления сетевым сообществом практики : автореф. дис. ... канд. техн. наук / Д. С. Проценко. — М., 2009.

7. *Таратухина, Ю. В.* Сетевые сообщества образовательной направленности в поликультурном контексте: метод открытого контента / Ю. В. Таратухина, О. Г. Чамина // Бизнес-информатика. — 2011. — № 3. — С. 3—9.

8. *Узилевский, Г. Я.* Начала эргономической семиотики / Г. Я. Узилевский. — Орел : ОРАГС, 2000.

9. Эйген, М., Шустер, П. Гиперцикл. Принципы организации макро-молекул : пер. с англ. / М. Эйген, П. Шустер ; под ред. член-корр. АН СССР М. В. Волькенштейна, проф. Д. С. Чернавского. — М., 1982.

10. *Beisswenger, M.* Chat-Kommunikation. Sprache, Interaktion, Sozialitat & Identity in synchroner computervermittelter Kommunikation. Perspektiven auf ein interdisziplinäres Forschungsfeld / M. Beisswenger. — Stuttgart : Ibidem, 2001.

11. *Barnes, S.* Computer-Mediated Communication in the Organization / S. Barnes, L. M Greller // Communication Education 43. — 1994. — № 2 — P. 129—142.

12. *Castels, M.* Communication power / M. Castels. — UK : Oxford University Press, 2013. — P. 588.

13. *Haag, Stephen* Management Information Systems for the Information Age / Stephen Haag. — McGraw-Hill Companies, 2006. — P. 224—228.

14. *Shapiro, Andrew L.* Street Corners in Cyberspace / Andrew L. Shapiro // The Nation. — 1995. — July 3. — P. 10—14.
15. *Shoham, Y.* Algorithmic, Game-Theoretic, and Logical Foundations / Y. Shoham, K. Leyton-Brown. — London : Cambridge University Press, 2009.
16. *Smith, M. A.* Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities / M. A. Smith, P. Kollock. // American Sociological Association. — 1994.
17. *Taratuhina, Y. V.* Specificity of Web User Interface (WUI) Organization in Different Cultures / Y. V. Taratuhina, D. Aldunin // World Journal of Computer Application and Technology. — 2013. — Vol. 1. — №. 3. — P. 59—66.

Тема 14. Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе

Отмечается, что в информационном обществе, помимо возрастания роли технологий и интеллектуального знания, экспоненциального роста информации, во многом существенно меняется общий характер коммуникации — появляются новые модели коммуникации, которые и рассматриваются подробно в данной главе.

Основная литература

18. *Shapiro, Andrew L.* Street Corners in Cyberspace / Andrew L. Shapiro // The Nation. — 1995. — July 3. — P. 10—14.
19. *Shoham, Y.* Algorithmic, Game-Theoretic, and Logical Foundations / Y. Shoham, K. Leyton-Brown. — London : Cambridge University Press, 2009.
20. *Smith, M. A.* Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities / M. A. Smith, P. Kollock. // American Sociological Association. — 1994.
21. *Taratuhina, Y. V.* Specificity of Web User Interface (WUI) Organization in Different Cultures / Y. V. Taratuhina, D. Aldunin // World Journal of Computer Application and Technology. — 2013. — Vol. 1. — №. 3. — P. 59—66.

Тема 15. Виды и жанры коммуникации в информационном обществе

Сеть Интернет способствует появлению новых дискурсов, новых жанров и форм коммуникации и репрезентации субъектов, таких как блоги, социальные сети, мобильные приложения и т.д.

Основная литература

22. *Shapiro, Andrew L.* Street Corners in Cyberspace / Andrew L. Shapiro // The Nation. — 1995. — July 3. — P. 10—14.
23. *Shoham, Y.* Algorithmic, Game-Theoretic, and Logical Foundations / Y. Shoham, K. Leyton-Brown. — London : Cambridge University Press, 2009.
24. *Smith, M. A.* Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities / M. A. Smith, P. Kollock. // American Sociological Association. — 1994.
25. *Taratuhina, Y. V.* Specificity of Web User Interface (WUI) Organization in Different Cultures / Y. V. Taratuhina, D. Aldunin // World Journal of Computer Application and Technology. — 2013. — Vol. 1. — №. 3. — P. 59—66.

Тема 16. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе

Рассматривается интерфейс как коммуникативный канал, особое внимание уделяется принципам проектирования культурно-чувствительных интерфейсов

26. *Castels, M.* Communication power / M. Castels. — UK : Oxford University Press, 2013. — P. 588.
27. *Haag, Stephen* Management Information Systems for the Information Age / Stephen Haag. — McGraw-Hill Companies, 2006. — P. 224—228.
28. *Shapiro, Andrew L.* Street Corners in Cyberspace / Andrew L. Shapiro // The Nation. — 1995. — July 3. — P. 10—14.
29. *Shoham, Y.* Algorithmic, Game-Theoretic, and Logical Foundations / Y. Shoham, K. Leyton-Brown. — London : Cambridge University Press, 2009.
30. *Smith, M. A.* Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities / M. A. Smith, P. Kollock. // American Sociological Association. — 1994.
31. *Taratuhina, Y. V.* Specificity of Web User Interface (WUI) Organization in Different Cultures / Y. V. Taratuhina, D. Aldunin // World Journal of Computer Application and Technology. — 2013. — Vol. 1. — №. 3. — P. 59—66.

Тема 17 Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи

Тематика данного раздела рассматривает основные особенности и проблемы коммуникации в сетях мобильной связи.

Основная литература

32. *Shapiro, Andrew L.* Street Corners in Cyberspace / Andrew L. Shapiro // The Nation. — 1995. — July 3. — P. 10—14.

33. *Shoham, Y.* Algorithmic, Game-Theoretic, and Logical Foundations / Y. Shoham, K. Leyton-Brown. — London : Cambridge University Press, 2009.

34. *Smith, M. A.* Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities / M. A. Smith, P. Kollock. // American Sociological Association. — 1994.

35. *Taratuhina, Y. V.* Specificity of Web User Interface (WUI) Organization in Different Cultures / Y. V. Taratuhina, D. Aldunin // World Journal of Computer Application and Technology. — 2013. — Vol. 1. — №. 3. — P. 59—66.

Тема 18. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах

Рассматриваются особенности «коммуникации» пользовательских, персональных, добывающих информацию агентов и т.п.

Основная литература

36. *Shapiro, Andrew L.* Street Corners in Cyberspace / Andrew L. Shapiro // The Nation. — 1995. — July 3. — P. 10—14.

37. *Shoham, Y.* Algorithmic, Game-Theoretic, and Logical Foundations / Y.

Shoham, K. Leyton-Brown. — London : Cambridge University Press, 2009.

38. *Smith, M. A. Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities / M. A. Smith, P. Kollock. // American Sociological Association. — 1994.*

39. *Taratuhina, Y. V. Specificity of Web User Interface (WUI) Organization in Different Cultures / Y. V. Taratuhina, D. Aldunin // World Journal of Computer Application and Technology. — 2013. — Vol. 1. — №. 3. — P. 59—66.*

9.Образовательные технологии

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной работы: доклады, обсуждения, решение задач, рассмотрение кейсов.

9.1 Методические рекомендации преподавателю:

В ходе курса представляется логичным осветить следующие разделы в указанной последовательности: личная эффективность современного менеджера, составляющие коммуникативной компетентности, различные аспекты делового вербального и невербального общения, гендерные тенденции в деловых отношениях, основы конфликтологии, специфика кросскультурных взаимодействий в различных областях деловой и частной жизни.

Личная эффективность, как основа коммуникативной компетентности. В данном контексте анализируется такое комплексное образование как эмоциональный интеллект, представляющее собой, в первую очередь, адекватную самооценку, навык владения собственными чувствами и эмоциями, умением адекватно коммуницировать и прогнозировать развитие ситуаций. Считается, то именно эмоциональный интеллект является основой успешной профессиональной и личностной реализации индивида. Именно развитый эмоциональный интеллект во многом способствует успешному формированию и реализации лидерских качеств. Так же в данном разделе приводятся примеры психологического типирования, рассматриваются такие важные составляющие эффективного личностного развития как самомотивация, навыки и технологии тайм - менеджмента.

Следующий блок посвящен различным сторонам и аспектам **межличностной и деловой коммуникации, формированию коммуникативной компетентности.**

В данном контексте рассматривается значение невербальной семиотики в деловой коммуникации, различные виды и технологии манипуляций и способы противостояния

им, основы бесконфликтного общения в деловой коммуникации, гендерные тенденции в бизнесе и их значение.

Наиболее важным представляется раздел курса, посвященный когнитивным, прагматическим, кинетическим и проксемическим аспектам межкультурной коммуникации и содержит материал об основных межкультурных различиях в деловой коммуникации. Рассматриваются классификации культур Ю.Лотмана, Э.Холла, Г.Хофстеде, Т.Парсонса и др. Подробно анализируются основные отличия западных и восточных цивилизационных процессов, когнитивные константы, специфика национального менталитета и поведенческих и перцептивных стереотипов, вербальных и невербальных составляющих общения.

В рамках курса считаем целесообразным уделить внимание специфике коммуникаций в сети Интернет, где должны быть рассмотрены особенности коммуникации в корпоративных блогах, сетевых сообществах, проблемы и особенности человеко-агентного взаимодействия, электронных переговоров и т.д.

Реферирование предусматривает краткое изложение выбранной темы исследования с отражением позиции студента. Предметом реферирования являются научные статьи, монографии, любые иные научные источники по темам данной дисциплины.

Реферирование используется при написании докладов, подготавливаемых по вышеуказанным темам и защищаемых на семинарских занятиях.

Рецензирование, как аргументированное суждение об исследованной работе, изложенное в письменном виде.

Данная деятельность активно применяется при анализе и обсуждении судебных решений.

Контроль качества успеваемости освоения студентами учебного материала надлежит осуществлять как осуществлении формы контроля.

Выступление студентов по заранее подготовленным докладам на семинарах по темам

Публичное обсуждение социально значимых вопросов.

10.Оценочные средства для текущего контроля и аттестации студента

10.1.Оценочные средства для оценки качества освоения дисциплины в ходе текущего контроля

1. Раскройте понятие деловой коммуникации.
2. В чем отличие деловой коммуникации от других форм коммуникации?

Опишите сходство и различие.

3. Перечислите известные вам виды и формы деловой коммуникации. В чем их специфика?

4. Как, по-вашему, можно выявить проблемные точки процесса коммуникации?

5. Опишите основные виды коммуникативных барьеров. В чем их отличие и сходство?

6. Насколько, по-вашему, важной является роль невербального аспекта

коммуникации в коммуникативном процессе?

7. Каковы основные элементы модели коммуникации?
8. Что определяет участников коммуникации и целевую ситуацию?
9. Какие типы каналов коммуникации вам известны?
10. Что такое коммуникационное пространство?
11. Поясните различия между прямой и опосредованной коммуникацией.
12. Приведите примеры каналов в опосредованной коммуникации.
13. Какова роль информационных систем в коммуникации?
14. Каковы возможные каналы во внутренней и внешней коммуникациях

организации?

15. Приведите примеры целевой ситуации коммуникации.
16. Каковы критерии сложности ситуации?
17. В чем заключаются особенности конструктивного формулирования целей?

Перечислите известные вам определения конфликта.

1. Раскройте генезис и функции эмоционального интеллекта.
2. Перечислите известные вам модели эмоционального интеллекта. В чем их сходство и отличие?

3. Какова, по вашему, взаимосвязь эмоционального интеллекта и лидерства?
4. В чем именно, на ваш взгляд, заключается взаимосвязь эмоционального

интеллекта и личной эффективности?

5. Перечислите известные технологии эффективного планирования времени.
6. В чем основа метода планирования времени по С. Кови?
7. Каковы основные заповеди тайм-менеджмента по Г. Архангельскому?
8. Каков ваш принцип планирования времени?
9. Какова роль креативного подхода к решению задач?
10. Опишите суть методики латерального мышления Э. Де Боно.

11. Какие из методов развития креативности кажутся вам наиболее эффективными?

12. В чем суть правополушарного и левополушарного подходов к решению задач?

13. В чем, по-вашему, заключается влияние когнитивных искажений на адекватную оценку действительности?

14. В чем преимущество позитивного мышления?
15. В чем суть теории множественного интеллекта Х. Гарднера?
16. Что такое когнитивный диссонанс?
17. Зачем нужны методы структуризации знаний в деловой коммуникации?

18. Приведите понятие концептуальной карты. В чем заключается цель ее использования?

19. Приведите понятие когнитивной карты.

20. Перечислите типы и цели использования когнитивных карт.

21. В чем, с вашей точки зрения, состоит функция делового этикета?

22. Перечислите известные вам формы делового этикета.

23. Назовите принципы составления делового гардероба.

23. Перечислите параметры, необходимые для подготовки эффективной презентации.

25. Что представляет собой процедура собеседования при трудоустройстве?

26. Назовите основные правила деловой переписки.

27. Чем отличается процесс и форма переписки по электронной почте от традиционной деловой переписки?

28. Дайте определение корпоративной культуры.

29. Как, с вашей точки зрения, связаны тип лидерства и тип корпоративной культуры?

30. Что такое «ситуация с многими участниками»?

31. Охарактеризуйте специфику деловой коммуникации в сети Интернет. В чем ее отличие от вербальной коммуникации?

31. Опишите основные коммуникативные параметры корпоративных блогов.

32. Каким образом осуществляется коммуникация в сетевых сообществах?

33. Опишите особенности деловой коммуникации в человеко-агентных и агентных системах.

34. Опишите специфику консультирования в Интернете.

35. Как могут быть использованы технологии мобильной связи в деловом общении?

36. Каковы, по-вашему, отличительные признаки информационного общества?

37. В чем главные особенности электронного делового дискурса?

38. В чем преимущества организации виртуальной команды?

39. В чем недостатки организации виртуальной команды?

40. Почему возникла потребность в нетикете? Чем он отличается от традиционного делового этикета?

10.2.Примеры заданий промежуточной аттестации

- работа в группах. Обсуждение кейсов и подготовка групповых презентаций по теме адаптации экспатов

11. Порядок формирования оценок по дисциплине

Накопленная оценка		Итоговая оценка за зачет	Результирующая оценка за дисциплину
Аудиторные занятия			
Вид работ	Вес	Q итоговый контроль	Q результирующая = 0,8* Q накопл +0,2 *Q итог. контроль
Анализ деловой практики (Qдп)	0,7		
Выполнение практических заданий (Q пз)	0,3		
К 2=0,3			
Q накопленная = 0,7 *Q текущая+0,3 *Q ауд			

12.Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Коноваленко, М. Ю., Коноваленко, В. А. Деловые коммуникации / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. — М. :Юрайт, 2014.
- 2.Мясоедов, С. П. Управление бизнесом в различных деловых культурах / С. П. Мясоедов. — М. : Вершина, 2009.
- 3.Руденко, А. М. Деловые коммуникации. / А. М. Руденко. — М. : Феникс, 2013.
- 4.Таратухина Ю. В.Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — М. : Издательство Юрайт, 2014.
- 5.Castells, M. Communication power / M. Castells. — UK : Oxford university press, 2013.

Дополнительная литература

1. *Smith, M. A.* Managing the Virtual Commons: Cooperation and Conflict in Computer Communities / M. A. Smith, P. Kollock. // American Sociological Association. — 1994.
2. *Taratuhina, Y. V.* Specificity of Web User Interface (WUI) Organization in Different Cultures / Y. V. Taratuhina, D. Aldunin // World Journal of Computer Application and Technology. — 2013. — Vol. 1. — № 3. — P. 59—66.
3. *Мальцева, С. В.* Повышение эффективности интернет-страхования на основе технологий консалтинга / С. В. Мальцева, А. П. Голубева // Бизнес-информатика — 2010. — № 1 (11). — С. 51—59.
4. *Проценко, Д. С.* Математическое моделирование и инструментальные средства управления сетевым сообществом практики : автореф. дис. ... канд. техн. наук / Д. С. Проценко. — М., 2009.
5. *Таратухина, Ю. В.* Сетевые сообщества образовательной направленности в поликультурном контексте: метод открытого контента / Ю. В. Таратухина, О. Г. Чамина // Бизнес-информатика. — 2011. — № 3. — С. 3—9.
6. *Лебедева, Н. М.* Введение в этническую и кросскультурную психологию / Н. М. Лебедева. — М., 1999.
7. *Триандис, Г.* Культура и социальное поведение / Г. Триандис. — М. : Форум, 2011.
8. Япония. Как ее понять: очерки современной японской культуры / под ред. Роджера Дж. Дэвиса, Осаму Икено. — М. : АСТ: Астрель, 2006.
9. *Hall, E. T.* The Silent Language in Overseas Business / E. T. Hall // Harvard Business Review. — 1960.
10. *Hofstede, G.* Culture's Consequences, International Differences in Work Related Values / G. Hofstede. — Sage Publications, 1980.
11. Сайт Г. Хофстеде. URL: <http://www.geert-hofstede.com/>
12. Сайт Международной ассоциации кросс-культурной психологии. URL: <http://www.iaccsp.org/>
13. Сайт Р. Льюиса (Richard Lewis Communications). URL: <http://www.crossculture.com>

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Для проведения курса необходимы компьютер с выходом в интернет, проектор.

Примеры подсчета оценки за дисциплину в различных случаях

Накопленная оценка за текущий контроль учитывает результаты студента по текущему контролю следующим образом:

$$O_{\text{накопленная}} = k_1 * O_{\text{текущий}} + k_2 * O_{\text{ауд}} + k_3 * O_{\text{сам.работа}}$$

где $O_{\text{текущий}}$ рассчитывается как взвешенная сумма всех форм текущего контроля, предусмотренных в ОУП

$$O_{\text{текущий}} = n_1 \cdot O_{\text{эссе}} + n_2 \cdot O_{\text{к/р}} + n_3 \cdot O_{\text{ауд}};$$

Накопленная оценка округляется в пользу студента. На экзамене студент может получить дополнительный вопрос, который оценивается в 1 балл.