

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ СЕМЕНА КУЗНЕЦЯ



Культура комунікації
робоча програма навчальної дисципліни

Галузь знань **29 «Міжнародні відносини»**

Спеціальність **292 «Міжнародні економічні відносини»**

Освітній рівень **другий (магістерський)**

Освітня програма **«Міжнародний бізнес»**

Статус дисципліни **базова**

Мова викладання, навчання та оцінювання **іспанська**

Завідувач кафедри
міжнародного бізнесу та економічного аналізу

Ірина ОТЕНКО

Харків
2020

APROBADO

en la reunión del Departamento de Comercio Internacional y Análisis Económico
Protocolo de la reunión № 1, 25.08.2020

Preparado por:

Yevdokimova-Lysohor Lesia, PhD, profesora titular de Departamento de Comercio Internacional y Análisis Económico

Tabla de renovación y aprobación del programa

Año universitario	Fecha de la reunión del departamento	Protocolo №	Firma autorizada

Introducción

Anotación de la disciplina impartida: La formación en Ucrania como estado europeo contribuye al desarrollo intensivo de unas asociaciones y relaciones interpersonales con los representantes de todo tipo de organizaciones internacionales. Ante esto, la necesidad de unos profesionales capaces de realizar una comunicación profesional en sus actividades profesionales está aumentando de forma espectacular. La capacidad de entenderse durante el proceso de comunicación, apoyar a un socio comercial, resolver un conflicto es la clave para fortalecer la cooperación a la base de valores universales. La naturaleza comunicativa de las actividades profesionales y prácticas de los especialistas destaca el problema de que los estudiantes adquieran experiencia de interacción con los socios. El estudio de los temas "La imagen externa e interna del futuro especialista", "Etiqueta empresarial y reglas de conducta de las empresas", "Manejo de conflictos y estrategias de manejo de conflictos", "La teoría de la cortesía como base de la comunicación profesional", "La cultura de la organización y realización de reuniones de negocios", etc. permitirán a los futuros especialistas desempeñar exitosamente el trabajo organizativo y analítico de acuerdo con los estándares de comunicación profesional y comercial y con las normas éticas y morales.

El objetivo de la asignatura: los estudiantes aprenden las bases teóricas y adquieren habilidades prácticas en la comunicación profesional y empresarial, necesarias para la interacción eficaz con socios comerciales.

Características de la asignatura académica

Año	1M
Semestre	1
número de créditos ECTS	5
forma de control final	examen

Esquema estructural y lógico del estudio de la asignatura:

Disciplinas anteriores	Disciplinas posteriores
Historia del mundo	Negociaciones comerciales
Civilización	
Comunicaciones públicas	
Discurso público y redacción	

Habilidades y resultados del aprendizaje según la asignatura:

Competencias	Resultados de aprendizaje
Capacidad de demostrar conocimientos de conceptos básicos en el proceso de comunicación profesional.	Utilizar y operar los conceptos básicos de acuerdo con el proceso de comunicación profesional.
Capacidad de tomar decisiones para establecer relaciones económicas internacionales en todos los niveles de su	Analizar la documentación legal, evaluar reportes analíticos, utilizar de manera competente documentos administrativos y materiales

<p>implementación.</p> <p>Capacidad de búsqueda, procesamiento y análisis de información de diversas fuentes.</p> <p>Capacidad de caracterizar documentos, reportes, materiales adicionales y usarlos en la actividad profesional.</p>	<p>adicionales, preparar y preparar materiales analíticos.</p>
<p>Capacidad de demostrar conocimientos de la comunicación empresarial en las relaciones económicas internacionales.</p> <p>Capacidad de llevar a cabo una comunicación empresarial eficaz, oral y escrita, en el ámbito profesional y social.</p> <p>Capacidad de trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad de comunicarse en una lengua extranjera.</p> <p>Capacidad de aprender de manera autónoma, mantener un nivel de conocimientos, disponer los conocimientos del siguiente nivel, desarrollar su profesionalismo y calificación.</p> <p>Capacidad de realizar investigaciones al nivel apropiado.</p>	<p>Tener conocimientos y habilidades profesionales necesarios para la comunicación empresarial en el campo de las relaciones económicas internacionales, así como comunicarse eficazmente a nivel profesional y social, incluida la comunicación oral y escrita en una lengua / lenguas extranjeras.</p>
<p>Capacidad de distinguir características de percepción y comprensión del socio en el proceso de comunicación profesional.</p>	<p>Determinar los métodos de interacción de los socios comerciales durante la comunicación profesional. Aumentar el nivel de competencia comunicativa y determinar las formas de cooperación exitosa.</p>
<p>Capacidad de mejorar el propio nivel de comunicación y utilizarlo en interacción con socios comerciales.</p>	<p>Dominar diversos medios de comunicación y aplicarlos al proceso de cooperación profesional.</p>
<p>Capacidad de proyectar la imagen del futuro especialista.</p>	<p>Crear la imagen del especialista en el medio externo e interno</p>
<p>Capacidad de respetar las reglas de etiqueta comercial y las reglas de conducta comercial en la interacción con los socios</p>	<p>Formular las reglas de conducta y las reglas de etiqueta comercial en cooperación con los socios</p>
<p>Capacidad de determinar tipos de conflicto y demostrar habilidades para lograr el entendimiento mutuo</p>	<p>Gestionar conflictos durante la interacción profesional con empresarios y socios comerciales</p>
<p>Capacidad de organizar y llevar a cabo reuniones y negociaciones comerciales</p>	<p>Determinar las mejores formas de organizar y desarrollar reuniones y negociaciones comerciales</p>

Programa de asignatura academica

Módulo formativo 1. Conceptos teóricos de la comunicación profesional y comercial

Tema 1. Cultura de la comunicación como disciplina académica

- 1.1. La cultura de la comunicación como disciplina académica.
- 1.2. El lugar de la disciplina en el sistema de conocimiento científico y su relación con las ciencias humanas.
- 1.3. El tema y los objetivos de la disciplina. El aparato categórico de la disciplina académica.
La esencia, estructura, funciones de la comunicación profesional.
- 1.4. La formación en comunicación y su lugar en la actividad profesional del futuro especialista.

Tema 2. Noción del concepto de "cultura de la comunicación"

- 2.1. El aspecto filosófico de la cultura de la comunicación. La influencia de la cultura en el proceso de comunicación.
- 2.2. El aspecto psicológico de la cultura de la comunicación. Comprensión de problemas en el proceso de interacción comunicativa.
- 2.3. El aspecto lingüístico de la comunicación. La imagen nacional del mundo. Las características de las culturas nacionales. Los principios y formas de interacción social de representantes de diferentes culturas.

Tema 3. Contenidos y formas de comunicación profesional y comercial

- 3.1. Los contenidos y formas de comunicación profesional. Los medios, modelos, estilos de comunicación. Comunicación verbal y no verbal, transferencia de información.
- 3.2. La cultura de percepción y comprensión del interlocutor en el proceso de comunicación. Técnicas de escucha eficaces.
- 3.3. La organización de la interacción de socios comerciales. Estrategia y táctica de comunicación.

Módulo de formación 2. Estrategias modernas para la comunicación profesional y comercial

Tema 4. Creación de la imagen del futuro especialista

- 4.1. La imagen colectiva y corporativa. La imagen de la personalidad en el entorno externo e interno. La formación de la imagen del futuro especialista.
- 4.2. La cultura de la interacción: la tarjeta de visitas como medio de comunicación, los souvenirs y regalos como forma de respeto personal.
- 4.3. La capacidad de organizar ceremonias.

Tema 5. Características de la comunicación como forma de interacción profesional y comercial

- 5.1. La comunicación como forma de cooperación empresarial. Etiqueta comercial y reglas de conducta corporativas. La teoría de la cortesía como base de la cultura de la comunicación.
- 5.2. Ética profesional. Los estándares y principios de las relaciones comerciales.
Etiqueta del habla.

5.3. Correspondencia de negocios. Las principales características de la comunicación escrita. Técnicas efectivas de redacción.

Tema 6. Conflictos y medios para gestionarlos

6.1. Las causas de los conflictos en el proceso de comunicación. La definición de "conflicto", los tipos de conflictos. Obstáculos y dificultades en el proceso de comunicación.

6.2. Medios y estrategias para lograr el entendimiento mutuo. Estilos de comportamiento en situaciones de conflicto. Manejo de conflictos, estrategias de manejo de conflictos.

Tema 7. Organización y realización de reuniones de negocios

7.1. Clasificación de reuniones de empresa.

7.2. La organización de la preparación para reuniones y negociaciones. Métodos de preparación y etapas de las reuniones.

7.3. Técnicas de negociación.

Métodos de enseñanza y aprendizaje

Se utilizan métodos de enseñanza destinados a activar y estimular las actividades educativas y cognitivas de los estudiantes: conferencias sobre los problemas, encuestas, discusiones, presentaciones, trabajo autónomo creativo.

Procedimiento para evaluar los resultados del aprendizaje

La evaluación de las competencias adquiridas de los estudiantes en la asignatura "Cultura de la comunicación" se realiza según el sistema acumulativo de 100 puntos

La evaluación se realiza según los siguientes tipos de control:

el control actual, que se lleva a cabo las conferencias, cursos prácticos y se evalúa según el número de puntos obtenidos; el máximo: 60 puntos; el mínimo que permite a un estudiante a aprobar el examen: 35 puntos);

el control realizado en forma de trabajo de control, en forma de mini-examen intermedio a iniciativa del profesor, teniendo en cuenta el control actual del módulo de formación en cuestión y tiene como objetivo una evaluación integrada de los resultados del aprendizaje de los estudiantes una vez estudiado el material de la parte de la asignatura completada lógicamente: el módulo de formación;

el control final / semestral, que se realiza en forma de examen semestral, según el cronograma del proceso académico.

La forma de la evaluación de conocimientos de los estudiantes. Evaluación de los conocimientos del estudiante durante prácticas se realiza según los criterios:

trabajo activo durante las conferencias, la cantidad máxima – 1 punto (total– **7 puntos**); trabajo activo en clases prácticas, revisión de tareas (encuestas, discusiones): 26 puntos. Preparar presentaciones en PowerPoint, la puntuación máxima si tiene al menos 10 diapositivas que revelen el contenido del tema, y la buena presentación en el grupo

La puntuación máxima por una presentación – 5 (número de presentaciones - 3) : 15 puntos. La puntuación máxima para todas las tareas son en total **41 puntos**;

Trabajo de control (dos trabajos de control), la puntuación máxima - 6 puntos (dos trabajos de control). Trabajo de control tiene dos preguntas (teórica y práctica) (la puntuación máxima por cada pregunta – 3 puntos) total – **12 puntos**.

Los criterios por los que se lleva a cabo la evaluación del trabajo autónomo y individual de los estudiantes son: el estudio de los materiales de conferencias y la preparación para las clases prácticas.

Las tareas de examen cubren el programa de la asignatura y consiste en determinar el nivel de conocimiento y el grado del dominio de las habilidades por parte de los estudiantes.

El examen consta de 3 tareas prácticas (situacional, de diagnóstico y heurística).

Las tareas prácticas implican la resolución de tareas profesionales típicas de un especialista en el ámbito laboral y permiten diagnosticar el nivel de formación y competencia del estudiante en la asignatura.

El resultado del examen semestral se evalúa en puntos (la puntuación máxima - 40 puntos, la puntuación máxima de créditos - 25 puntos) y se coloca en la columna correspondiente de la hoja de examen "Certificado de aprovechamiento".

Un estudiante recibe un aprobado si la suma de los puntos obtenidos en la prueba de desempeño final / semestre es igual o superior a 60. El número mínimo de puntos posibles para la prueba actual y modular durante el semestre es 35 y la puntuación mínima de puntos obtenidos en el examen es 25.

La nota final de la disciplina se calcula teniendo en cuenta los puntos obtenidos durante el examen y los puntos obtenidos durante el control actual del sistema acumulativo. El resultado total en puntos para el semestre es: "60 puntos o más - apto", "59 puntos o menos - no apto" y se ingresa en la hoja de "Certificado de logros" de la asignatura.

La distribución de puntos por semana según el mapa tecnológico se presenta en la tabla.

Escala de evaluación: nacional y ECTS

Puntos totales para todo tipo de actividades educativas	Nota final ECTS	Nota final nacional	
		Examen	Prueba
90 – 100	A	muy bien	apto
82 – 89	B	Bien	
74 – 81	C		
64 – 73	D		
60 – 63	E	satisfactorio	no apto
35 – 59	FX	no satisfactorio	
1 – 34	F		

Formas de evaluación y distribución de los puntos se dan en la tabla “**Plan de calificación de la asignatura académica**”

Plan de calificación de la asignatura académica

Tema	Formas y tipos de educación		Formas de evaluación	Max punto
1	2		3	4
	<i>Trabajo en clase</i>			
Tema 1.	Conferencia	Conferencia: El tema y los objetivos de la disciplina. El aparato categorico de la disciplina académica.	Trabajo activo en clase	1

	Curso práctico	Curso práctico: La formación en comunicación y su lugar en la actividad profesional del futuro especialista.	Trabajo activo en clase	2
	<i>Trabajo individual</i>			
	Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas	Evaluación de tareas	
Tema 2.	<i>Trabajo en clase</i>			
	Conferencia	Conferencia: El aspecto filosófico de la cultura de la comunicación. La influencia de la cultura en el proceso de comunicación.	Trabajo activo en clase	1
	Curso práctico	Curso práctico: El aspecto psicológico de la cultura de la comunicación. Comprensión de problemas en el proceso de interacción comunicativa.	Evaluación de tareas	2
	<i>Trabajo individual</i>			
	Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas.	Evaluación de tareas	
	<i>Trabajo en clase</i>			
	Curso práctico	Curso práctico: El aspecto lingüístico de la comunicación. La imagen nacional del mundo. Las características de las culturas nacionales. Los principios y formas de interacción social de representantes de diferentes culturas.	Evaluación de tareas	2
	<i>Trabajo individual</i>			
Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas.	Evaluación de tareas		
Tema 3.	<i>Trabajo en clase</i>			
	Conferencia	Conferencia: Los contenidos y formas de comunicación profesional. Los medios, modelos, estilos de comunicación. Comunicación verbal y no verbal, transferencia de información.	Trabajo activo en clase	1
	Curso práctico	Curso práctico: La cultura de percepción y comprensión del interlocutor en el proceso de comunicación. Técnicas de escucha eficaces.	Evaluación de tareas	2
	<i>Trabajo individual</i>			

	Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas.	Evaluación de tareas		
<i>Trabajo en clase</i>					
	Curso práctico	Curso práctico: Técnicas de escucha eficaces.	Evaluación de tareas Trabajo de control	2 6	
<i>Trabajo individual</i>					
	Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas.	Evaluación de tareas		
Tema 4.	<i>Trabajo en clase</i>				
	Conferencia	Conferencia: La imagen colectiva y corporativa. La imagen de la personalidad en el entorno externo e interno. La formación de la imagen del futuro especialista.	Trabajo activo en clase	1	
	Curso práctico	Curso práctico: . La cultura de la interacción: la tarjeta de visitas como medio de comunicación, los souvenirs y regalos como forma de respeto personal.	Evaluación de tareas	2	
	Curso práctico	Curso práctico: La capacidad de organizar ceremonias.	Evaluación de tareas Presentación	2 5	
	<i>Trabajo individual</i>				
		Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas.	Evaluación de tareas	
Tema 5.	<i>Trabajo en clase</i>				
	Conferencia	Conferencia: La comunicación como forma de cooperación empresarial. Etiqueta comercial y reglas de conducta corporativas. La teoría de la cortesía como base de la cultura de la comunicación.	Trabajo activo en clase	1	
	Curso práctico	Curso práctico: Ética profesional. Los estándares y principios de las relaciones comerciales. Etiqueta del habla.	Evaluación de tareas	2	
	<i>Trabajo individual</i>				
		Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas	Evaluación de tareas	
<i>Trabajo en clase</i>					

	Curso práctico	Curso práctico: Las principales características de la comunicación escrita. Técnicas efectivas de redacción.	Evaluación de tareas Presentación	2 5
	Trabajo individual			
	Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas.	Evaluación de tareas	
Tema 6.	Trabajo en clase			
	Conferencia	Conferencia: Las causas de los conflictos en el proceso de comunicación. La definición de "conflicto", los tipos de conflictos. Obstáculos y dificultades en el proceso de comunicación.	Trabajo activo en clase	1
	Curso práctico	Curso práctico: Medios y estrategias para lograr el entendimiento mutuo. Estilos de comportamiento en situaciones de conflicto.	Evaluación de tareas	2
	Trabajo individual			
	Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas	Evaluación de tareas	
	Trabajo en clase			
	Curso práctico	Curso práctico: Manejo de conflictos, estrategias de manejo de conflictos.	Evaluación de tareas Presentación	2 5
	Trabajo individual			
Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas	Evaluación de tareas		
Tema 7.	Trabajo en clase			
	Conferencia	Conferencia: Clasificación de reuniones de empresa.	Trabajo activo en clase	1
	Curso práctico	Curso práctico: La organización de la preparación para reuniones y negociaciones.	Evaluación de tareas Trabajo de control	2 6
	Curso práctico	Curso práctico: Métodos de preparación y etapas de las reuniones. Técnicas de negociación.	Evaluación de tareas	2
	Trabajo individual			

	Preguntas y tareas para el autoaprendizaje	Aprendizaje de material de conferencia, preparación para clases prácticas.	Evaluación de tareas	
Examen				40

5.Referencias

Principales

1. Guk OI Ética y cultura de la comunicación corporativa. Nat. acad. Estado bajo el presidente de Ucrania Lviv. Región. Inst. arriba, centro de reciclaje. y formación avanzada para empleados de organismos públicos. autoridades, autoridades locales. autogobierno y gestión. Península estatal, instituciones y org. Lviv, LRIDU NADU, 2008. - 122 p.
2. Doronina MS Cultura de comunicación corporativa y colaboración. Manuel MS Doronin, AV Doronin, DA Kostin; Járkov. nat. econ. a. - H. KhNEU, 2011. - 223 p.
3. Doronina MS Cultura de comunicación de los socios comerciales: manual / MS Doronina. Doronin; Járkov. Estado económico. a. - H. : INZHEK, 2003. 186 p.
4. Ética de la comunicación corporativa: un curso de conferencias / TK Chmut y otros. ; Interregión. acad. ynp. Personal. - Kiev: MAUP, 1999. - 208 p.
5. Kubrak OV Ética empresarial y comunicación diaria: manual. camino. para el Este. candado especial para libros de texto más alto / OV Kubrak. - Sumy: University Book, 2003. - 221 p.
6. Brain VI Lenguaje empresarial en la comunicación profesional: manual. camino. para estudiantes. bloqueo de libro de texto más alto / VI Brain; Método científico centrado arriba. educación, Donets. nat. tecnología. a. - Donetsk: Alfa-Press, 2005. - 287 p.
7. Psicología y ética de la comunicación empresarial: manual. para universidades / V. Yu. Doroshenko, LI Zotova, VN Lavrinenko, etc. - Moscú: UNITI-DANA, 2001. - 326 p.
8. Sedova LN El poder de la imagen / LNSedova; Libro de texto. Parte 2. - Jarkov: Ed. KhNEU, 2005. - 400 p.
9. Sedova LN Textos de las conferencias “Características nacionales de la conducción de las negociaciones comerciales” del curso “Ética de la comunicación empresarial”: para estudiantes de todas las especialidades de todas las formas de formación / LN Sedova; Járkov. Estado económico. a. - X.: XΓΘY, 2002. - 103 c.
10. Sedova LN Ética de la comunicación corporativa / LN Sedova; Libro de texto. Parte 1. - Jarkov: Ed. HGEU, 2002. - 384 p.
11. Sedova LN Ética y etiqueta en los negocios y sus relaciones / LN Sedova; Texto de la conferencia. - Járkov: Ed. KhNEU, 2011. - 76 p.
12. Khadzhiradeva SK Comunicación de diálogo: teoría y práctica: manual. / SK Khadzhiradeva, NM Chernenko; Nat. acad. Estado ynp. bajo el presidente de Ucrania, Odessa. Región. Inst. ynp. - Odessa: ORIDU NADU, 2004. - 201 p.
13. Chernyshenko OO Formación de la cultura de comunicación corporativa de los futuros especialistas en especialidades farmacológicas: resumen de la tesis. ... cand. ped. Ciencias: 13.00.04 / OO Chernyshenko; Estado de Kirovohrad ped. Inst. VK Vinnichenko. - Kropyvnytskyi, 2017. - 20 p.

Adicionales

14. Baranovsky VF Principios de ética de la comunicación corporativa en psicología corporativa / VF Baranovsky // Notas científicas; Nat. Universidad "Kyiv-Mohyla. Acad.". - K. : HaYKMA. - Vol.84: Ciencias de la educación, psicología y trabajo social. - 2008. - P.34-38.
15. Yevdokimova-Lysogor LA Formación de la competencia intercultural del futuro director como factor importante de la actividad profesional / LA Yevdokimova-Lysogor // Conferencia científica y práctica internacional "Componentes intelectuales y emocionales del aprendizaje de lenguas extranjeras: el últimas tendencias y desafíos para la educación superior", FIMV NAU - 7 de junio de 2019 - Kiev - P. 262-267.
16. Kagan M. S. Filosofía de la cultura / M. S. Kagan. - SPb.: Petropolis, 1996, 414 p.
17. Carmin A. S. Culturology / A. S. Karmin. - Editorial "Lan", 2003. - 928 p.
18. Carnegie D. El gusto de las personas e inyectado en las personas, presentado públicamente / D. Carnegie; [trans. Inglés]. - Ribinsk: IVA "Ribinsky Budinok druku", 2007. - 205 p., P.102
19. Radevich-Vinnitskiy Y. Etika y cultura de comunicación: Navch. posib. - 2do tipo., Reprob. añadir. - K.: Znannya, 2006.19.
20. Chmut T.K. Éthique de Delovogo Spilkuvannya: Navch. posib / T. K. Chmut, G. L. Chaika. - K.: Znannya, 2007, 230 p.
21. Sheinov VP Psicología y ética de los contactos comerciales / VP Sheinov. - Minsk: Amalfeya, 1996, 384 p.
22. Shelomentsev VN Etiqueta y cultura de la comunicación. - K.: Fundaciones, 1995.
23. Iacocca Lee. Carrera de gerente / Per. De inglés. - M.: Progreso, 1990.

Recursos de Internet

24. Un sitio personal de sistemas educativas . UNEJ S. Kuznets. Disciplina "Cultura de la comunicación " [Recurso electrónico] - Modo de acceso: <https://pns.hneu.edu.ua>
25. Kris Headfield on Effective Communication [recurso electrónico] - Modo de acceso: <http://open.kmbs.ua/kris-hedfild-pro-efektivnu-komunikaciyu/>