

## Modulbeschreibung

# Kommunikation in Unternehmen

**Allgemeine Informationen**

## Anzahl ECTS-Credits

3

## Modulkürzel

CM\_CorpCom

## Version

19.03.2014

## Modulverantwortliche/r

Annette Verhein, FHO

## Sprache

	Lausanne	Bern	Zürich
Unterricht	<input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
Unterlagen	<input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E
Prüfung	<input type="checkbox"/> E <input checked="" type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F	<input checked="" type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E

## Modulkategorie

- Erweiterte theoretische Grundlagen – FTP
- Technisch-wissenschaftliche Vertiefung - TSM
- Kontextmodule - CM

## Lektionen

2 Vorlesungslektionen und 1 Übungslektion pro Woche

**Kurzbeschreibung /Absicht und Inhalt des Moduls in einigen Sätzen erklären**

Am Arbeitsplatz gibt es vielfältige Anforderungen an die mündliche und schriftliche Kommunikation. Welche speziellen Gesprächsformen gehören zum Berufsalltag dazu? Wie können Konflikte erkannt und bearbeitet werden? Was muss schriftlich dokumentiert werden und in welcher Form? Welche Techniken helfen dabei, diese Anforderungen effizient und effektiv zu bewältigen? Das Modul Kommunikation in Unternehmen vermittelt das Wissen - sei es in der mündlichen oder schriftlichen Kommunikation - und die notwendigen Kompetenzen, um auf diese Fragen zu antworten.

**Ziele, Inhalt und Methoden****Lernziele, zu erwerbende Kompetenzen**

Die Studierenden kennen die organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen des Schreibens am Arbeitsplatz. Sie können die Kenntnisse für die Beurteilung der Qualität von unternehmensinternen Dokumentationsprozessen anwenden. Sie verstehen, welche Auswirkungen die Rahmenbedingungen auf Schreibprozesse und Corporate Language haben. Sie lernen ausgewählte Methoden zur Gestaltung von Schreibprozessen und zur Entwicklung einer Corporate Language kennen. Sie wenden diese Methoden in Fallstudien an.

Die Studierenden kennen Ansätze für die Beurteilung und Gestaltung von Gesprächen in Unternehmen und Organisationen. Die Studierenden kennen Methoden der Konfliktanalyse und Modelle zur Konfliktlösung und können sie in Fallstudien anwenden.

**Modulinhalt mit Gewichtung der Lehrinhalte**

## Schreiben am Arbeitsplatz

- Produktbegleitende Dokumentation (Textsorten, Dokumentationsnormen, CMS-Systeme, Redaktionsprozesse, Single-Source-Publishing)
- Schreibprozesse (Kollaboratives Schreiben, Strukturierungsmethoden)
- Corporate Language (Mehrsprachigkeit, Kontrollierte Sprache, Terminologie, Lokalisierung)

## Gesprächsführung

- Beurteilung und Gestaltung von unternehmensüblichen Gesprächsformen (Mitarbeitergespräche, Reklamationsgespräche,

Verkaufsgespräche, Verhandlungen)

- Konfliktmanagement (Typentheorie, Konfliktanalyse, Modelle und Strategien zur Konfliktlösung)
- Verhandlungstechniken und Argumentieren in schwierigen Situationen (insbesondere unter Stress)

MW 1: Kommunikation in Unternehmen: Bedeutung, Modelle, Kommunikationskulturen

MW 2-7: Schreiben am Arbeitsplatz

- Dokumentation von Produkten und Projekten 1: Ziele, Aufgaben, Textsorten
- Dokumentation von Produkten und Projekten 2: Normen, Techniken, Prozesse
- Schreiben als arbeitsteiliger Prozess
- Textqualität: Beurteilungskriterien und Optimierungsstrategien
- Technisches Schreiben: Strukturierungsmethoden
- Problematik der einheitlichen Sprachverwendung in Unternehmen

MW 8-13: Gesprächsführung

- Gesprächsführung in Unternehmen: Organisation, Formen, Techniken
- Gespräch als Mittel der Personalführung
- Kommunikation in Projektgruppen und Teams
- Verhandlungstechniken
- Gesprächsführung in Konfliktsituationen

MW 14: Kommunikation in Unternehmen: Integration und Bilanz

Themenfolge und Schwerpunkte können variieren und werden am Anfang des Semesters vom Dozierenden bekannt gegeben.

#### Lehr- und Lernmethoden

Vorlesungen und Übungen

#### Voraussetzungen, Vorkenntnisse, Eingangskompetenzen

----

#### Bibliografie

Aktuelle Bibliographie am Anfang des Semesters

#### Leistungsbewertung

##### Zulassungsbedingungen für die Modulschlussprüfung (Testatbedingungen)

2 Testate, beide müssen mit dem Prädikat „bestanden“ bewertet worden sein

Testat 1

Schreiben am Arbeitsplatz: Kollaboratives Schreibprojekt aus dem Unternehmenskontext mit studentischem Feedback

Testat 2

Gesprächsführung: Bearbeiten von Fallstudien aus dem Unternehmenskontext mit studentischem Feedback

Alternativ zum Testat 1 oder 2: Benotete mündliche Leistung oder ein Mini-Projekt während des Semesters (30%) der Schlussnote). Festlegung durch Dozierenden am Anfang des Semesters.

##### Schriftliche Modulschlussprüfung

Prüfungsdauer : 120 Minuten

Erlaubte Hilfsmittel: Open book