

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Наумова Наталия Александровна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41  
Уникальный программный ключ:  
6b5279da4e034bffa679172803da5b7b3594c69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»  
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет

Кафедра государственных закупок, менеджмента и государственного управления

Согласовано

деканом экономического факультета

«25» марта 2024 г.

/Фонина Т.Б./

### Рабочая программа дисциплины

Деловые и межкультурные коммуникации

### Направление подготовки

38.03.01 Экономика

### Профиль:

Финансы и кредит

### Квалификация

Бакалавр

### Форма обучения

Очная

Согласовано учебно-методической комиссией  
экономического факультета

Протокол «25» марта 2024 г. № 7

Председатель УМКом

/Сюзева О.В. /

Рекомендовано кафедрой государственных  
закупок, менеджмента и государственного  
управления

Протокол от «04» марта 2024 г. № 8

Зав. кафедрой

/Трофимовская А.В./

Мытищи

2024

Автор-составитель:  
доцент кафедры проектного и функционального менеджмента,  
кандидат педагогических наук,  
Цветкова Виктория Евгеньевна

Рабочая программа дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ России от 12.08.2020 г. № 954.

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2024

## СОДЕРЖАНИЕ

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Планируемые результаты обучения .....                                                        | 4  |
| 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....                                  | 4  |
| 3. Объем и содержание дисциплины .....                                                          | 5  |
| 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....                      | 7  |
| 5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине ..... | 9  |
| 6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины .....                                 | 26 |
| 7. Методические указания по освоению дисциплины .....                                           | 27 |
| 8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....     | 27 |
| 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....                                         | 28 |

## **1. ПЛАНИРУЕМЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

### **1.1. Цель и задачи освоения дисциплины**

**Целью освоения дисциплины** «Деловые и межкультурные коммуникации» является формирование компетенций в области деловой коммуникации и делового общения, необходимых будущему специалисту для эффективной деятельности, а также для организации и реализации коммуникативных процессов на предприятиях.

#### **Задачи дисциплины:**

- формирование целостного и системного понимания функций, роли и принципов эффективной коммуникации, теоретическое освоение студентами основ делового общения и деловой коммуникации;
- ознакомление с особенностями деловой культуры и делового этикета;
- развитие у студентов умения логически верно, аргументировано и ясно выстраивать устную и письменную речь;
- получение студентами навыков планирования, разработки и организации различных форм делового взаимодействия;
- развитие навыков делового общения в различных формах делового взаимодействия: организации и проведения деловых бесед, деловых совещаний, коммерческих переговоров, официальных приемов, брифингов, пресс-конференций и т.д., с использованием современных средств коммуникации;
- освоение студентами тактических приемов и техник делового общения в том числе техник активного слушания, публичного выступления, аргументации в коммуникационном процессе, управления эмоциональной атмосферой и др.;
- изучение основных видов деловой переписки (включая и международную), особенностей составления деловых документов и развитие практических навыков ведения деловой переписки.

### **1.2. Планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

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 языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

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

ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина входит в обязательную часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является обязательной для изучения.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для ее изучения: знание базовых ценностей мировой культуры и готовность опираться на них в своем личностном и общекультурном развитии; знание и понимание законов развития природы, общества и мышления и умение оперировать этими знаниями в учебной деятельности.

Данная дисциплина базируется на компетенциях развивающихся на таких дисциплинах как «История экономики», «История экономических учений», логически связаны с такими дисциплинами как «Менеджмент», «Управление человеческими ресурсами».

### 3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем дисциплины

| Показатель объема дисциплины                 | Форма обучения |
|----------------------------------------------|----------------|
|                                              | Очная          |
| Объем дисциплины в зачетных единицах         | 3              |
| Объем дисциплины в часах                     | 108            |
| Контактная работа                            | 54,2           |
| Лекции                                       | 18             |
| Практические занятия                         | 36             |
| Контактные часы на промежуточную аттестацию: | 0,2            |
| Зачет                                        | 0,2            |
| Самостоятельная работа                       | 46             |
| Контроль                                     | 7,8            |

Форма промежуточной аттестации – зачет в 1 семестре.

#### 3.2. Содержание дисциплины

| Наименование разделов (тем)<br>Дисциплины с кратким содержанием                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Количество часов |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Лекции           | Практические занятия |
| <b>Тема 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы.</b><br>Определение понятия «общение» и «коммуникация». Взаимосвязи дисциплины «Деловые коммуникации» с другими профессиональными и гуманитарными дисциплинами. Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в современных условиях.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2                | 4                    |
| <b>Тема 2. Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций.</b><br>Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная сторона общения. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.<br>Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения. | 2                | 4                    |
| <b>Тема 3. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.</b><br>«Правополушарный» и «левополушарный» подходы к общению и деятельности. Теория эмоционального интеллекта. Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности. Когнитивные искажения как препятствия для эффективного мышления. Развитие креативности. Различные технологии тайм-менеджмента. Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор. Методы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2                | 4                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| структуризации и представления (визуализации) знаний о целевой ситуации в деловой коммуникации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |   |
| <b>Тема 4. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера.</b> Соотношение знаний и навыков в коммуникационном процессе. Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах. Психологическое типирование. Основные концепции. Значение невербальных параметров в коммуникации. Гендерные тенденции в общении. Манипуляции в общении. Причины, виды и формы манипуляций. Методы НЛП и транзактного анализа. Вербальная агрессия, моббинг, троллинг как формы агрессивного поведения. Техника «я-сообщений», энкодинг как способы противостояния манипуляциям.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2 | 4 |
| <b>Тема 5. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.</b><br>Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Связь речи и мышления. Типы речи (внутренняя и внешняя). Основные этапы речевой деятельности: подготовка высказывания, структурирование высказывания, переход к внешней речи. Формы речевой коммуникации (устная и письменная). Виды речевой деятельности (говорение, слушание, письмо, чтение). Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Умение формулировать свои мысли.<br>Типы каналов невербальной коммуникации: паралингвистика, визуальный, проксемика, такесика. Их роль в деловой коммуникации. Особенности и правила использования невербальных средств общения в деловой коммуникации. Сензитивность партнеров коммуникации. | 2 | 4 |
| <b>Тема 6. Коммуникативные барьеры, их преодоление.</b> Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры.<br>Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. «Избегание», «авторитетность» как способы контрсуггестии. «Непонимание» как коммуникативный барьер. Фонетический, семантический, стилистический и логический уровни непонимания. Преодоление коммуникативных барьеров: способы и приемы. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации. Роль активного слушания в деловом общении.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2 | 4 |
| <b>Тема 7. Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры.</b><br>Корпоративная культура: генезис и функции. Стили лидерства в разных корпоративных культурах. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации. Виды и формы                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2 | 4 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| этикета. Деловая риторика. Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |    |    |
| <b>Тема 8. Межкультурные различия в деловой коммуникации.</b> Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Способы принятия решений в разных культурах. Дискурсивные модели в разных культурах. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах. Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций. | 2  | 4  |
| <b>Тема 9. Деловая коммуникация в информационном обществе.</b> Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе. Виды и жанры коммуникации в информационном обществе. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Специфика электронных переговоров. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.                                                                                                                                                                                                                                              | 2  | 4  |
| Итого                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 18 | 36 |

#### 4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

| Темы для самостоятельного изучения                                                              | Изучаемые вопросы                                                                                          | Количество часов | Формы самостоятельной работы                                                | Методические обеспечения                   | Формы отчетности |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|
| <b>Тема 1. Деловая коммуникация. Понятие и сущность. Виды и формы.</b>                          | Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в современных условиях.                      | 5                | Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада | Учебно-методическое обеспечение дисциплины | Опрос<br>Доклад  |
| <b>Тема 2. Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций.</b> | Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения. Перцептивная сторона общения. | 6                | Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада | Учебно-методическое обеспечение дисциплины | Опрос<br>Доклад  |

|                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |                                                                                    |                                                   |                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------|
|                                                                                                                            | <p>Интерактивная сторона общения.</p> <p>Коммуникативная сторона общения.</p> <p>Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.</p> <p>Особенности делового общения и деловой коммуникации.</p>                                                                 |   |                                                                                    |                                                   |                            |
| <p><b>Тема 3. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности.</b></p>                                      | <p>Теория эмоционального интеллекта.</p> <p>Когнитивные искажения как препятствия для эффективного мышления.</p> <p>Развитие креативности.</p> <p>Тайм-менеджмент.</p>                                                                                                   | 5 | <p>Подготовка к практическим занятиям, изучение литературы, подготовка доклада</p> | <p>Учебно-методическое обеспечение дисциплины</p> | <p>Опрос</p> <p>Доклад</p> |
| <p><b>Тема 4. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера.</b></p> | <p>Коммуникация как двусторонний процесс во внутриличностном, межличностном и социальном контекстах.</p> <p>Психологическое типирование.</p> <p>Значение невербальных параметров в коммуникации.</p> <p>Гендерные тенденции в общении.</p> <p>Манипуляции в общении.</p> | 5 |                                                                                    |                                                   |                            |

|                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                              |   |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|
| <b>Тема 5.</b><br><b>Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.</b> | Понятие речевой коммуникации. Связь речи и мышления. Типы речи. Основные этапы речевой деятельности. Формы речевой коммуникации. Виды речевой деятельности. Стили письма и речи. Подтекст. Каналы невербальной коммуникации. | 5 |  |  |  |
| <b>Тема 6.</b><br><b>Коммуникативные барьеры, их преодоление.</b>                                                 | Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Роль суггестии и контрсуггестии в процессе общения. Преодоление коммуникативных барьеров.                                            | 5 |  |  |  |
| <b>Тема 7.</b><br><b>Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры.</b>                                 | Корпоративная культура. Стили лидерства в разных корпоративных культурах. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации.                                                                                              | 5 |  |  |  |
| <b>Тема 8.</b><br><b>Межкультурные различия в деловой коммуникации.</b>                                           | Межкультурная дифференциация. Способы принятия решений в разных                                                                                                                                                              | 5 |  |  |  |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                          |    |  |  |  |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|--|--|--|
|                                                                | культурах.<br>Дискурсивные модели в разных культурах.<br>Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.<br>Общая характеристика и специфика национальных и культурных особенностей народов мира в деловых коммуникациях |    |  |  |  |
| <b>Тема 9. Деловая коммуникация в информационном обществе.</b> | Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе. Виды и жанры коммуникации в информационном обществе. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.                                                              | 5  |  |  |  |
| Итого                                                          |                                                                                                                                                                                                                                          | 46 |  |  |  |

## 5.ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

| Код и наименование компетенции                                                                                                                           | Этапы формирования                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.                                                               | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. |

|                                                                                                                                         |                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.           | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. |
| ОПК-4. Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности. | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. |

## 5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Оцениваемые компетенции | Уровень сформированности | Этап формирования                                            | Описание показателей                                                                                                                                                                                                            | Критерии оценивания                    | Шкала оценивания                                                                                              |
|-------------------------|--------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-3                    | Пороговый                | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. | Знать:<br>-особенности осуществления социального взаимодействия в командах;<br>Уметь:<br>-реализовывать социальное взаимодействие и определять свою роль в команде                                                              | Опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Презентация | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания доклада<br>Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания презентации |
|                         | Продвинутый              | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. | Знать:<br>-особенности осуществления социального взаимодействия в командах;<br>Уметь:<br>-реализовывать социальное взаимодействие и определять свою роль в команде;<br>Владеть:<br>-навыками ролевого взаимодействия в команде. | Опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Презентация | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания доклада<br>Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания презентации |
| УК-4                    | Пороговый                | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная         | Знать:<br>теоретические основы осуществления межличностных отношений,                                                                                                                                                           | Опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Презентация | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания доклада                                                           |

|      |             |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                        |                                                                                                               |
|------|-------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |             | ная работа.                                                  | групповых и организационных коммуникаций<br>Уметь:<br>анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации с учетом межкультурного взаимодействия                                                                                                                                               |                                        | Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания презентации                                                        |
|      | Продвинутый | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. | Знать:<br>теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций<br>Уметь:<br>анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации<br>Владеть:<br>техниками совершенствования коммуникативных процессов межличностного и межкультурного характера | Опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Презентация | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания доклада<br>Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания презентации |
| УК-5 | Пороговый   | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. | Знать:<br>основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации;<br>Уметь:<br>определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность                                                                                                                                      | Опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Презентация | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания доклада<br>Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания презентации |

|       |             |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                        |                                                                                                               |
|-------|-------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |             |                                                              | коммуникационной деятельности организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                        |                                                                                                               |
|       | Продвинутый | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. | Знать:<br>основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации;<br>Уметь:<br>определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации<br>Владеть:<br>навыками организации и координации взаимодействия между людьми, в ситуации межкультурного многообразия членов организации | Опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Презентация | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания доклада<br>Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания презентации |
| ОПК-4 | Пороговый   | 1. Работа на учебных занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. | Знать:<br>методы и программные средства обработки деловой информации<br>Уметь:<br>выбирать адекватные деловой ситуации средства представления деловой информации                                                                                                                                                                                                | Опрос<br>Доклад<br>Тест<br>Презентация | Шкала оценивания опроса<br>Шкала оценивания доклада<br>Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания презентации |
|       | Продвинутый | 1. Работа на учебных занятиях.                               | Знать:<br>методы и                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Опрос<br>Доклад                        | Шкала оценивания                                                                                              |

|  |  |                                         |                                                                                                                                                                                                                                           |                  |                                                                                              |
|--|--|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | занятиях.<br>2. Самостоятельная работа. | программные средства обработки деловой информации<br>Уметь: выбирать адекватные деловой ситуации средства представления деловой информации<br>Владеть: навыками эффективного использования инструментов продуктивной деловой коммуникации | Тест Презентация | опроса<br>Шкала оценивания доклада<br>Шкала оценивания теста<br>Шкала оценивания презентации |
|--|--|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

#### Шкала оценивания теста

Написание *теста* оценивается по шкале от 0 до 15 баллов.

13-15 баллов (80-100% правильных ответов);

10-12 баллов (70-75 % правильных ответов);

7-9 баллов (50-65 % правильных ответов);

0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов).

#### Шкала оценивания доклада

| Критерии оценивания                         | Интервал оценивания |
|---------------------------------------------|---------------------|
| 1. Степень раскрытия темы                   | 0-4                 |
| 2. Личный вклад автора                      | 0-3                 |
| 3. Структурированность материала            | 0-2                 |
| 4. Постраничные ссылки                      | 0-2                 |
| 5. Объем и качество используемых источников | 0-2                 |
| 6. Оформление текста и грамотность речи     | 0-3                 |
| 7. Защита <i>доклада</i>                    | 0-4                 |
| Итого                                       | 20                  |

#### Шкала оценивания опроса

За семестр предусмотрено 3 опроса – 30 баллов.

| Критерии оценивания                                                 | Интервал оценивания |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы | 0-2                 |

|                                                                                                                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне                                                              | 0-2 |
| 3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами | 0-3 |
| 4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей                                                                            | 0-3 |
| Итого                                                                                                                                                                     | 10  |

### Шкала оценивания презентации

| Критерии оценивания                         | Интервал оценивания |
|---------------------------------------------|---------------------|
| 1. Степень раскрытия темы                   | 0-3                 |
| 2. Личный вклад автора                      | 0-3                 |
| 3. Структурированность материала            | 0-1                 |
| 4. Постраничные ссылки                      | 0-1                 |
| 5. Объем и качество используемых источников | 0-1                 |
| 6. Оформление текста и грамотность речи     | 0-3                 |
| 7. Защита презентации                       | 0-3                 |
| Итого                                       | 15                  |

**5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### Примерный тест

#### 1 вариант

**1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:**

- а) служебной сфере
- б) сфере услуг
- в) процессе взаимодействия
- г) межличностном взаимодействии

**2. По средствам общения выделяют основные формы общения:**

- а) деятельностное
- б) непосредственное
- с) интерактивное
- г) опосредованное (косвенное)

**3. Специфической особенностью делового общения является:**

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- с) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

**4. Деловой этикет включает в себя группы правил:**

- а) нормы или взаимодействие равных по статусу
- б) определенный контакт руководителя и подчиненного

- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

**5. По силе влияния на выражение лица приходится ...% информации:**

- а) 15%
- б) 25%
- в) 55%
- г) 75%

**6. По содержанию общение может быть:**

- а) материальное
- б) когнитивное
- в) мотивационное
- г) все ответы верны

**7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:**

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

**8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:**

- а) отвращение
- б) радость
- в) печаль
- г) удивление

**9. Основные типы невербальной коммуникации:**

- а) речь
- б) движения частей тела
- в) время
- г) все ответы верны

**10. К монологическим видам делового общения относятся:**

- а) доклад (на заседании, собрании)
- б) докладная
- в) публичное выступление
- г) презентация (реклама)

**11. Переговоры - обсуждение с целью:**

- а) обмена информацией
- б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
- в) выяснение отношений
- г) навязывания своих условий сделки:

**12. Психологические доводы при выступлении включают:**

- а) Экономические интересы
- б) Экономические интересы
- в) Развлечения
- г) нет верного ответа

**13. «Парафраз» - это:**

- а) молчание (видимое отсутствие реакции)
- б) передача содержания высказывания партнера другими словами
- в) повторение последнего слова собеседника
- г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов

**14. К монологическим видам делового общения относятся:**

- а) приветственная речь
- б) публичное выступление
- в) доклад (на заседании, собрании).

г) презентация (реклама

**15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:**

- а) переговоры
- б) совещания и собрания
- в) тренинги
- г) деловые игры

**16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:**

- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной
- г) нерефлексивной

**17. Укажите неверное утверждение:**

- а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно
- б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко
- в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше
- г) верны все утверждения

**18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:**

- а) манипулирование голосом
- б) комплименты
- в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- г) нет верного ответа

**19. Главная характеристика сообщения - это его...:**

- а) общественная значимость
- б) доступность
- в) избыточность
- г) новизна

**20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:**

- а) экономическими и организационными факторами
- б) организационными и эмоциональными факторами
- в) экономическими и эмоциональными факторами
- г) нет верного ответа

**2 вариант**

**1. Деловой разговор - это:**

- а) обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.
- б) продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений, диалог имеет тематическую направленность
- в) кратковременный контакт, преимущественно на одну тему
- г) разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения

**2. По средствам общения выделяют основные формы общения:**

- а) когнитивное
- б) непосредственное
- с) деятельностное
- г) опосредованное (косвенное)

**3. Невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации, составляет .....% от всей межличностной коммуникации:**

- а) 10-20 %
- б) 20-40 %
- с) 40-60 %
- г) 60-80%

**4. Презентационные средства коммуникации это...:**

- а) плакаты
- б) голос
- в) шрифт
- г) компьютер

**5. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:**

- а) соблюдение нейтралитета
- б) нарушение правил этикета
- в) понимание другого человека
- г) представление себя другому человеку

**6. По содержанию общение может быть:**

- а) деятельностное
- б) мотивационное
- в) когнитивное
- г) все ответы верны

**7. По способу обмена информацией различают деловое общение:**

- а) печатное
- б) устное деловое общение
- в) письменное
- г) приказное

**8. К основным типам невербальной коммуникации не относятся:**

- а) время
- б) движения частей тела
- в) пространство
- г) нет верного ответа

**9. Устные виды делового общения разделяются на:**

- а) монологические и диалогические
- б) групповые и личностные
- в) письменные и устные
- г) печатные и письменные

**10. К компонентам речевой коммуникации относятся:**

- а) говорение
- б) слушание
- в) публичное выступление
- г) чтение

**11. Логические доводы при выступлении (способы доказывания) включают:**

- а) дедукцию (умозаключение из общего положения, связанное с ним суждения и заключение).
- б) умозаключение о причинной зависимости
- в) навязывания своего взгляда
- г) нет верного ответа

**12. Важным элементом деловой беседы является умение:**

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

**13. Социальное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:**

- а) 0-60 см
- б) 60-120 см
- в) 120-300 см
- г) от 300см и далее

**14. Выделяют следующие виды слушания:**

- а) активное
- б) пассивное
- в) деловое
- г) эмпатическое

**15. Письменные виды делового общения включают:**

- а) деловое письмо
- б) приказ
- в) инструкция
- г) все ответы верны

**16. Этапы работы над текстом включают:**

- а) подготовительный этап
- б) написание текста
- в) редактирование
- г) оформление

**17. Технология воздействия убеждающей модели общения не включает:**

- а) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
- б) опора на эмоциональный настрой
- в) комплименты
- г) все ответы верны

**18. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:**

- а) кейсы
- б) переговоры
- в) призывающая речь
- г) совещания и собрания

**19. Если конфликт порожден эмоциональными факторами, то:**

- а) он слабо поддается устранению
- б) его относительно легко разрешить
- в) он неизбежно превращается в антагонистическое противоречие
- г) его последствия неизбежно негативно скажутся на функционировании группы

**20. Позитивный характер конфликта внутри группы проявляется в том, что он может привести к следующим благоприятным последствиям**

- а) конфликт может повысить мотивацию на достижение целей
- б) может спровоцировать негативное обострение отношений, в случае неразрешимости противоречий в будущем
- в) конфликт может привести к лучшему пониманию отношений и позиций в группе
- г) конфликт может играть созидательную роль в деле поиска новых путей функционирования группы

*Тесты с множественными вариантами ответов по темам 6-8.*

**1. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:**

- а) направленность на помощь работнику
- б) понятность
- в) своевременность
- г) полезность
- д) достоверность
- е) все вышеперечисленные

**2. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:**

- а) каналы общения;
- б) мотивы коммуникации
- в) средства коммуникации
- г) реальность осуществления коммуникаций
- д) пространственное расположение каналов

е) тип коммуникационной сети

**3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:**

а) устная речь

б) мимика

в) рукопожатие

г) поза

д) покашливание

**4. Прагматическая функция общения отражает:**

а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях

в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей, намерений, задач

г) все ответы верны

**5. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:**

а) протокол

б) письменное свидетельство

в) обучение

г) сообщение

**6. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:**

а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта

б) для организации архивного хранения

в) для формирования первичной документации

**7. Унификация документов заключается:**

а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций

б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации

в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму

г) все ответы верны

**8. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:**

а) руководителем организации

б) заместителем руководителя по безопасности

в) заместителем руководителя по кадрам

г) все вышеперечисленные лица

**9. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:**

а) акт

б) протокол

в) приказ

г) распоряжение

**10. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:**

а) на пол

б) на занимаемую должность

в) на уровень оплаты труда

г) на внешний вид

**11. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:**

а) экономические

- б) физические
- в) временные
- г) юридические
- д) культурные

**12. Межличностная сторона общения представляет собой:**

- а) взаимодействие человека с непосредственным окружением
- б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками
- в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров
- г) все ответы верны

**13. Коммуникационный компонент общения представляет собой:**

- а) обмен информацией между общающимися индивидами
- б) систему мотивов и целей общения
- в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями
- г) все ответы верны

**14. Манипулятивное общение является формой:**

- а) межличностного взаимодействия
- б) когнитивного взаимодействия
- в) эмотивного взаимодействия

**15. Просодическими средствами невербального общения выступают:**

- а) интонация
- б) жесты
- в) плач
- г) дистанция между общающимися
- д) громкость голоса

**16. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:**

- а) угол общения партнеров
- б) телефон
- в) мимика
- г) дистанция между общающимися
- д) похлопывание по спине

**17. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:**

- а) формальные коммуникации
- б) неформальные коммуникации
- в) вертикальные коммуникации
- г) диагональные коммуникации
- д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий

**20. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:**

- а) при адресовании документа физическому лицу
- б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам
- в) при адресовании документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов

**21. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:**

- а) если документ является входящим
- б) если документ относится к секретным
- в) если исполнение документа поставлено на контроль

**22. Электронный документ должен соответствовать следующим требованиям:**

- а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств

- б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу хозяйствующего субъекта
- в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом

**23. Преимуществом использования электронных документов является:**

- а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов
- б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации
- в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

**24. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:**

- а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона
- б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора
- в) отношения между продавцами и покупателями

**25. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить договор и содержащий существенные условия договора:**

- а) акцепт
- б) оферта
- в) дополнительное соглашение

**26. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:**

- а) конституция РФ
- б) гражданский кодекс
- в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

**27. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:**

- а) заявление
- б) объяснительная записка
- в) претензия

**28. Целью презентации является:**

- а) предоставление информации о товаре (услуге)
- б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий
- в) установление контактов

**29. Проведение презентаций может сопровождаться:**

- а) розыгрышем призов
- б) праздничным концертом
- в) пресс-конференцией

**Примерные темы докладов**

1. Формы и виды делового общения
2. Общение – основы эффективных деловых коммуникаций
3. Проведение деловой беседы
4. Современная деловая риторика и ее законы
5. Особенности публичного выступления перед недружелюбно настроенной аудиторией.
6. Значение невербальных средств общения в речевой деятельности человека.
7. Культурные вариации в невербальных коммуникациях. Их значение в деловом общении.
8. Невербальное общение
9. Основные речевые звуковые знаки в межличностных коммуникациях.
10. Значение жестов и мимики в бизнес-процессе.

11. Особенности формирования имиджа делового человека в процессе деловых коммуникаций.
12. Роль личности в процессе установления делового общения.
13. Конфликт и его причины.
14. Управление конфликтной ситуацией.
15. Проблемы возрастных различий в деловом общении.
16. Эффективный нетворкинг как неотъемлемый компонент успешного делового общения.
17. Универсальный этикет делового общения.
18. Техника построения долгосрочных отношений с клиентами и партнерами.
19. Формирование позитивного нетворкинга.
20. Методы и приемы ведения деловых переговоров в международной среде.
21. Этика поведения в деловой межкультурной коммуникации.
22. Проблемы межкультурной коммуникации в сфере деловых взаимоотношений.
23. Стили общения в различных национальных культурах.

### **Примерные темы для опроса**

1. Понятие деловой коммуникации
2. Виды коммуникативных барьеров
3. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса
4. Деловая коммуникация как знаковая система культуры
5. Деловая коммуникация в контексте целевой ситуации
6. Теория эмоционального интеллекта
7. Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности
8. Когнитивные искажения как препятствия для эффективного мышления
9. Развитие креативности
10. Различные технологии тайм-менеджмента
11. Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор
12. Методы структуризации и представления (визуализации) знаний о целевой ситуации в деловой коммуникации
13. Психологическое типирование. Основные концепции
14. Значение невербальных параметров в коммуникации
15. Гендерные тенденции в общении
16. Манипуляции в общении. Причины, виды и формы манипуляций
17. Методы НЛП и транзактного анализа
18. Вербальная агрессия, моббинг, троллинг как формы агрессивного поведения
19. Техника «я-сообщений», энкодинг как способы противостояния манипуляциям.
20. Корпоративная культура: генезис и функции
21. Стили лидерства в разных корпоративных культурах
22. Деловой этикет и его значение в деловой коммуникации
23. Виды и формы этикета
24. Деловая риторика
25. Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами.

### **Примерные темы презентаций**

1. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели
2. Способы принятия решений в разных культурах
3. Дискурсивные модели в разных культурах
4. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры
5. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации
6. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах
7. Изменение коммуникативных моделей в информационном обществе
8. Виды и жанры коммуникации в информационном обществе
9. Интерфейс как коммуникативный канал в информационном обществе
10. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи
11. Особенности консультирования в Интернете
12. Специфика электронных переговоров
13. Деловая коммуникация в агентных и человеко-агентных системах.

### **Примерные вопросы к зачету**

1. Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения.
2. Техники активного слушания в деловой коммуникации. Правила эффективного слушания.
3. Деловые коммуникации и их роль в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях.
4. Техника и тактика убеждения, аргументация и контраргументация.
5. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
6. Основные техники управления эмоциональной атмосферой.
7. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
8. Как подготовить устное выступление? Использование презентации при выступлении.
9. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
10. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
11. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
12. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
13. Особенности делового общения и деловой коммуникации
14. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
15. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
16. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
17. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация

- информационных данных, средств и каналов коммуникации.
18. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
  19. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
  20. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
  21. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
  22. Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
  23. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
  24. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллингер.
  25. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
  26. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
  27. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
  28. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.
  29. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
  30. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
  31. Техники и правила эффективного нетворкинга
  32. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.
  33. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
  34. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
  35. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
  36. Искусство публичного выступления.
  37. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
  38. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.
  39. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
  40. Стратегии и стили проведения деловых переговоров
  41. Деловая коммуникация в блогах.
  42. Организация деловых переговоров. Характеристика переговорного процесса, этапы и основные стратегии.
  43. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
  44. Техники и технологии деловых переговоров.
  45. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
  46. Сущность и характеристика понятия «личность». Типы личности по Эверетту Шострему
  47. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
  48. Характер личности и акцентуации характера. (по К. Леонгарду)
  49. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.

#### 5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Основными формами текущего контроля являются опрос, доклад, тест, презентация.

##### Шкала оценивания зачета

| Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Интервал оценивания |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения | 16-20               |
| студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.                                                                                                                                                | 10-15               |
| студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.                                                                                                                                                                                                       | 6-9                 |
| студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.                                        | 0-5                 |

##### Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

| Баллы, полученные студентом по текущему контролю и промежуточной аттестации | Оценка в традиционной системе |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 41 - 100                                                                    | Зачтено                       |
| 0 - 40                                                                      | Не зачтено                    |

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Основная литература

1. Деловые коммуникации : учебник для бакалавров /под ред. В. П. Ратникова. — Москва : Юрайт, 2020. — 527 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/466777>
2. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство: учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд. — Москва : Юрайт, 2020. — 163 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/452463>
3. Таратухина, Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов /Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. - М.: Юрайт, 2023. - 324с. — Текст: непосредственный.

## **6.2. Дополнительная литература**

1. Асмолова, М.Л. Деловые комплименты [Текст] : управление людьми при внедрении инноваций : учеб. пособие. - М.: Инфра-М, 2014. - 155с.
2. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для вузов /И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. — М. : Юрайт, 2016. — 433 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/478A6FD6-AB2D-44C0-B225-2DFA707E94AC#page/1>
3. Коноваленко, В. А. Основы интегрированных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов /В.А. Коноваленко, М.Ю. Коноваленко, Н.Г. Швед. — М. : Юрайт, 2016. — 486 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/CCFAF39E-5EEE-45A9-9A6B-5DBFED967E67#page/1>
4. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, 2016. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=518602>
5. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет [Электронный ресурс] : учебник и практикум для вузов /В.Н. Лавриненко, Л. Чернышова, В.В. Кафтан. — М. : Юрайт, 2017. — 118 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E#page/1>
6. Спивак, В. А. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: теория и практика : учебник для вузов. — М. : Юрайт, 2016. — 460 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/9E0705A3-F1B7-4F55-8DB3-8FA62F82EA08#page/1>
7. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. — М.: Юрайт, 2017. — 324 с. – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/B2B8927E-3F14-44DA-A3DE-80A1BFB73914#page/1>
8. Язык деловых межкультурных коммуникаций [Электронный ресурс]: учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 368 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=554788>

## **6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <http://chelpro.ru/get-professional/primer-kodeksa>
2. [http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt\\_kpgs.htm](http://www.akdi.ru/pravo/news/proekt_kpgs.htm)
3. <http://www.geshtaltpsy.ru/interesno1.php>
4. <http://www.hr-portal.ru/node/36201>;
5. <http://www.biznesprocess.ru/2009/08/metod-nominalnyx-grupp/>
6. «Деловой протокол&этикет» Журнал электронная версия
7. <http://club-energy.ru/c.php>
8. <http://www.aup.ru/books/m161/>

## **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.
2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам.

## **8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Лицензионное программное обеспечение:**

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

### **Информационные справочные системы:**

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

**Профессиональные базы данных**

[fgosvo.ru](http://fgosvo.ru) – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

[pravo.gov.ru](http://pravo.gov.ru) - Официальный интернет-портал правовой информации

[www.edu.ru](http://www.edu.ru) – Федеральный портал Российское образование

**Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства**

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.