

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Заболотный, Глеб Иванович

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 28.02.2025 11:37:15

Уникальный программный ключ:

476db7d4accb36ef8130172be235477473d63457266ce26b7e9e40f733b8b08

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Самарский государственный технический университет»

(ФГБОУ ВО «СамГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор филиала ФГБОУ ВО
"СамГТУ" в г. Новокуйбышевске

_____ / Г.И. Заболотный

" ____ " _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.01.05 «Основы деловой и публичной коммуникации»

Код и направление подготовки (специальность)	18.03.01 Химическая технология
Направленность (профиль)	Технология химических производств
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Заочная
Год начала подготовки	2021
Институт / факультет	Кафедры филиала ФГБОУ ВО "СамГТУ" в г. Новокуйбышевске
Выпускающая кафедра	кафедра "Химия и химическая технология" (НФ-ХТ)
Кафедра-разработчик	кафедра "Экономика и менеджмент" (НФ-ЭиМ)
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет

Б1.О.01.05 «Основы деловой и публичной коммуникации»

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) **18.03.01 Химическая технология**, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от № 922 от 07.08.2020 и соответствующего учебного плана.

Разработчик РПД:

Доцент, кандидат
экономических наук, доцент
(должность, степень, ученое звание)

А.В Волкодаева

(ФИО)

Заведующий кафедрой

А.А. Малафеев, кандидат
экономических наук, доцент
(ФИО, степень, ученое звание)

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методического совета
факультета / института (или учебно-
методической комиссии)

А.А Малафеев, кандидат
экономических наук, доцент
(ФИО, степень, ученое звание)

Руководитель образовательной
программы

О.В. Хабибрахманова,
кандидат химических наук
(ФИО, степень, ученое звание)

Заведующий выпускающей кафедрой

О.В. Хабибрахманова,
кандидат химических наук
(ФИО, степень, ученое звание)

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	4
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
4.1 Содержание лекционных занятий	5
4.2 Содержание лабораторных занятий	5
4.3 Содержание практических занятий	5
4.4. Содержание самостоятельной работы	7
5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)	9
6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения	10
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем	11
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	11
9. Методические материалы	11
10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)	12

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Универсальные компетенции			
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке
			Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.
			Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы: **обязательная часть**

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно осваиваемые дисциплины	Последующие дисциплины
УК-4		Иностранный язык	Иностранный язык; Иностранный язык профессионального общения; Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Всего часов / часов в электронной форме	1 семестр часов / часов в электронной форме
Аудиторная контактная работа (всего), в том числе:	8	8
Практические занятия	8	8
Самостоятельная работа (всего), в том числе:	62	62
подготовка к практическим занятиям	62	62
Контроль	2	2
Итого: час	72	72
Итого: з.е.	2	2

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
		ЛЗ	ЛР	ПЗ	СРС	Всего часов
1	Формы и методы делового общения	0	0	4	30	34
2	Межкультурные особенности делового общения	0	0	4	32	36
	Контроль	0	0	0	0	2
	Итого	0	0	8	62	72

4.1 Содержание лекционных занятий

Учебные занятия не реализуются.

4.2 Содержание лабораторных занятий

Учебные занятия не реализуются.

4.3 Содержание практических занятий

№ занятия	Наименование раздела	Тема практического занятия	Содержание практического занятия (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов / часов в электронной форме
1 семестр				

1	Формы и методы делового общения	Формы деловых коммуникаций. Виды и стили делового общения. Этапы делового общения. Структура делового общения.	Письменной (деловая корреспонденция и документация). Устной (деловая речь), которая является основой коммуникации в деловом обществе. Деловые переговоры, деловая беседа, публичное выступление, пресс-конференция, деловой завтрак и др. Виды делового общения: законодательный, дипломатический, административно-канцелярский. Стили делового общения: манипулятивный, гуманистический, ритуальный. Этапы делового общения: контакт, оценка и ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, прекращение контакта. Модель коммуникации. Элементы модели коммуникаций: отправитель, сообщение, канал, получатель.	2
2	Формы и методы делового общения	Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. Социальные основы деловых коммуникаций. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.	Препятствия, или барьеры коммуникации обусловленные физическими, психологическими и социокультурными факторами. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический и логический барьеры. Взаимодействие определенного количества людей. Теория коммуникации. Субъекты деловых коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Речь как средство коммуникации. Умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документирование и документ. Системы документации и культура оформления документов.	2
3	Межкультурные особенности делового общения	Личность как субъект деловых коммуникаций. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации. Социальные конфликты, их природа и сущность.	Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психологические типы К.Г.Юнга. Акцентуации характера. Восприятие и коммуникация. Понятие имиджа: содержание, типы. Имидж делового человека и его слагаемые. Имиджирование: стратегия и тактика. Понятие социального конфликта. Классы социальных конфликтов. Типы социальных конфликтов. Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений	2

4	Межкультурные особенности делового общения	Стратегия и тактика поведения в конфликте. Профессиональная межкультурная коммуникация и ее отличительные черты. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации. Особенности деловых коммуникаций зарубежных стран.	Стратегия и тактика поведения в конфликте. Конфликтное поведение и пути его преодоления. Общие принципы равноправной, демократичной и формальной, деловой, официальной коммуникации. Установленные регламентом правила и ограничения ведения деловых переговоров. Эффективность межкультурной профессиональной коммуникации зависит от степени овладения её субъектами как профессиональными знаниями в области языка, так и наличия определенного набора компетенций в их сочетании, а также от их способности реализовывать это владение в реальном общении. Антропосоциогенез и формирование человеческих рас. Народ, этнос, нация. Национальная самоидентичность. Этноцентризм. Этнокультурные образцы и стереотипы как основа формирования этнического единства и этнокультурного разнообразия. Региональная типологизация культур. Особенности современного типа культуры. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации. Особенности делового общения в странах Европы и США. Особенности деловой этики зарубежных стран. Национальные особенности делового общения.	2
Итого за семестр:			8	
Итого:			8	

4.4. Содержание самостоятельной работы

Наименование раздела	Вид самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы (перечень дидактических единиц: рассматриваемых подтем, вопросов)	Количество часов
1 семестр			

<p>Формы и методы делового общения</p>	<p>Подготовка к практическим занятиям</p>	<p>Письменной (деловая корреспонденция и документация). Устной (деловая речь), которая является основой коммуникации в деловом обществе. Деловые переговоры, деловая беседа, публичное выступление, пресс-конференция, деловой завтрак и др. Виды делового общения: законодательный, дипломатический, административно-канцелярский. Стили делового общения: манипулятивный, гуманистический, ритуальный. Этапы делового общения: контакт, оценка и ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, прекращение контакта. Модель коммуникации. Элементы модели коммуникаций: отправитель, сообщение, канал, получатель. Препятствия, или барьеры коммуникации обусловленные физическими, психологическими и социокультурными факторами. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический и логический барьеры. Взаимодействие определенного количества людей. Теория коммуникации. Субъекты деловых коммуникаций. Коммуникативная компетентность. Речь как средство коммуникации. Умение говорить и умение слушать. Публичная речь в деловых коммуникациях. Документирование и документ. Системы документации и культура оформления документов.</p>	<p>30</p>
--	---	--	-----------

Межкультурные особенности делового общения	Подготовка к практическим занятиям	<p>Понятие личности и ее структура. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. Психологические типы К.Г.Юнга. Акцентуации характера. Восприятие и коммуникация. Понятие имиджа: содержание, типы. Имидж делового человека и его слагаемые. Имиджирование: стратегия и тактика. Понятие социального конфликта. Классы социальных конфликтов. Типы социальных конфликтов. Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений. Стратегия и тактика поведения в конфликте. Конфликтное поведение и пути его преодоления. Общие принципы равноправной, демократичной и формальной, деловой, официальной коммуникации. Установленные регламентом правила и ограничения ведения деловых переговоров. Эффективность межкультурной профессиональной коммуникации зависит от степени овладения её субъектами как профессиональными знаниями в области языка, так и наличия определенного набора компетенций в их сочетании, а также от их способности реализовывать это владение в реальном общении. Антропосоциогенез и формирование человеческих рас. Народ, этнос, нация. Национальная самоидентичность. Этноцентризм. Этнокультурные образцы и стереотипы как основа формирования этнического единства и этнокультурного разнообразия. Региональная типологизация культур. Особенности современного типа культуры. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации. Особенности делового общения в странах Европы и США. Особенности деловой этики зарубежных стран. Национальные особенности делового общения.</p>	32
Итого за семестр:			62
Итого:			62

5. Перечень учебной литературы и учебно-методического обеспечения по дисциплине (модулю)

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс НТБ СамГТУ (ЭБС СамГТУ, IPRbooks и т.д.)
Основная литература		
1	Деловые коммуникации в международном менеджменте; Российский университет дружбы народов, 2019.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 104198	Электронный ресурс
2	Деловые коммуникации; Вузовское образование, 2021.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 117617	Электронный ресурс
3	Речевая коммуникация и деловое общение; Сочинский государственный университет, 2020.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 106585	Электронный ресурс
Дополнительная литература		
4	Аминов, И.И. Психология делового общения : Учеб.пособие / И. И. Аминов .- 2-е изд.,перераб.и доп..- М., ЮНИТИ-ДАНА, 2007.- 288 с.	Электронный ресурс
5	Бейлина, Н.С. Формирование социальной компетентности студентов в современном вузе : учеб. пособие / Н. С. Бейлина, Е. Н. Чеканушкина, Н. А. Тимощук; Самар.гос.техн.ун-т.- Самара, 2018.- 108 с.	Электронный ресурс
6	Гридина, В.В. Теория и практика социальных коммуникаций : практикум / В. В. Гридина; Самар.гос.техн.ун-т, Социология, политология и история Отечества.- Самара, 2019.- 104 с..- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu elib 3623	Электронный ресурс
7	Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров; Вузовское образование, 2020.- Режим доступа: https://elib.samgtu.ru/getinfo?uid=els_samgtu iprbooks 97408	Электронный ресурс

Доступ обучающихся к ЭР НТБ СамГТУ (elib.samgtu.ru) осуществляется посредством электронной информационной образовательной среды университета и сайта НТБ СамГТУ по логину и паролю.

6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Организовано взаимодействие обучающегося и преподавателя с использованием электронной ин-формационной образовательной среды университета.

№ п/п	Наименование	Производитель	Способ распространения
1	Microsoft Office 2013	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
2	Microsoft Windows 8.1 Professional операционная система	Microsoft (Зарубежный)	Лицензионное
3	Антивирус Kaspersky EndPoint Security	«Лаборатории Касперского» (Отечественный)	Лицензионное
4	Программное обеспечение «Антиплагиат.Эксперт»	АО «Антиплагиат» (Отечественный)	Лицензионное
5	КонсультантПлюс	«КонсультантПлюс» (Отечественный)	Свободно распространяемое

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных, информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование	Краткое описание	Режим доступа
1	Информационно-коммуникационные технологии	http://www.ict.edu.ru/lib/	Ресурсы открытого доступа
2	AUP.Ru - Электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга	http://www.aup.ru/	Ресурсы открытого доступа
3	Факультет Психологии МГУ, научные журналы	http://www.psy.msu.ru	Ресурсы открытого доступа

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Лекционные занятия

Отсутствуют

Практические занятия

Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория для практических и семинарских занятий). Помещение оснащено специализированной мебелью.

Лабораторные занятия

Отсутствуют

Самостоятельная работа

Аудитория для самостоятельной работы. Помещение оснащено специализированной мебелью

9. Методические материалы

Методические рекомендации при подготовке и работе на практическом занятии

Практические занятия по дисциплине проводятся в целях выработки практических умений и приобретения навыков в решении профессиональных задач.

Рекомендуется следующая схема подготовки к практическому занятию:

1. ознакомление с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы;
2. проработка конспекта лекции;
3. чтение рекомендованной литературы;
4. подготовка ответов на вопросы плана практического занятия;
5. выполнение тестовых заданий, задач и др.

Подготовка обучающегося к практическому занятию производится по вопросам, разработанным для каждой темы практических занятий и (или) лекций. В процессе подготовки к практическим занятиям, необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы.

Работа студентов во время практического занятия осуществляется на основе заданий, которые выдаются обучающимся в начале или во время занятия. На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике занятий. Обучающимся необходимо обращать внимание на основные понятия, алгоритмы, определять практическую значимость рассматриваемых вопросов. На

практических занятиях обучающиеся должны уметь выполнить расчет по заданным параметрам или выработать определенные решения по обозначенной проблеме. Задания могут быть групповые и индивидуальные. В зависимости от сложности предлагаемых заданий, целей занятия, общей подготовки обучающихся преподаватель может подсказать обучающимся алгоритм решения или первое действие, или указать общее направление рассуждений. Полученные результаты обсуждаются с позиций их адекватности или эффективности в рассмотренной ситуации.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Организация самостоятельной работы обучающихся ориентируется на активные методы овладения знаниями, развитие творческих способностей, переход от поточного к индивидуализированному обучению с учетом потребностей и возможностей обучающегося.

Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Самостоятельная работа реализуется:

- непосредственно в процессе аудиторных занятий;
- на лекциях, практических занятиях;
- в контакте с преподавателем вне рамок расписания;
- на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д.;
- в библиотеке, дома, на кафедре при выполнении обучающимся учебных и практических задач.

Эффективным средством осуществления обучающимся самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем.

10. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств представлен в приложении № 1.

**Фонд оценочных средств
по дисциплине
Б1.О.01.05 «Основы деловой и публичной коммуникации»**

Код и направление подготовки (специальность)	18.03.01 Химическая технология
Направленность (профиль)	Технология химических производств
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Заочная
Год начала подготовки	2021
Институт / факультет	Кафедры филиала ФГБОУ ВО "СамГТУ" в г. Новокуйбышевске
Выпускающая кафедра	кафедра "Химия и химическая технология" (НФ-ХТ)
Кафедра-разработчик	кафедра "Экономика и менеджмент" (НФ-ЭиМ)
Объем дисциплины, ч. / з.е.	72 / 2
Форма контроля (промежуточная аттестация)	Зачет

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),
соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной
программы**

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (знать, уметь, владеть, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции)
Универсальные компетенции			
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке
			Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.
			Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.

Матрица соответствия оценочных средств запланированным результатам обучения

Код индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
Формы и методы делового общения				
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.	зачет	Нет	Да
	Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	зачет	Нет	Да

	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	зачет	Нет	Да
	Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Да	Нет
	Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.	тест	Да	Нет
	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	Кейс-задание	Да	Нет
Межкультурные особенности делового общения				
УК-4.1 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	Кейс-задание	Да	Нет
	Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.	тест	Да	Нет
	Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Да	Нет
	Знать виды деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке.	зачет	Нет	Да
	Владеть способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	зачет	Нет	Да
	Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке.	зачет	Нет	Да

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы

Тема 1. Формы и методы делового общения

Тест

1. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а. жестов;
- б. информационных технологий;
- в. определенного темпа речи;
- г. устной речи.

2. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а. ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами;
- б. признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга;
- в. рациональное использование партнерами поддерживающих техник;
- г. умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации.

3. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а. мимика;
- б. поза;
- в. покашливание;
- г. рукопожатие.

4. Невербальными средствами общения являются

- а. взгляд;
- б. походка;
- в. рукопожатие;
- г. телефон.

5. Персональная дистанция в процессе общения:

- а. 120-350 см;
- б. 15-50 см;
- в. 50-120 см;
- г. свыше 350 см.

6. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми – это процесс:

- а. общения;
- б. понимания;
- в. восприятия.

7. Цель формального приема в начале переговоров:

- а. создать атмосферу взаимопонимания;
- б. высказать точку зрения своей стороны;
- в. выслушать точку зрения партнеров.

8. Коммуникативная сторона общения:

- а. взаимопонимание участников общения;
- б. обмен информацией между людьми;
- в. организация взаимодействия между людьми.

9. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:

- а. однополюсные;
- б. информационные;
- в. для ориентации.

10. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство – области знаний, которые охватывает понятие:

- а. «интроверсия»;
- б. «риторика»;
- в. «лингвистика».

Тематика круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов

1. Деловые коммуникации как реальное явление
2. Социальные основы деловых коммуникаций.
3. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.
4. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
5. Имидж делового человека и его слагаемые.
6. Социальные конфликты, их природа и сущность.
7. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений
8. Конфликтное поведение и пути его преодоления.
9. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.
10. Системы документации и культура оформления документов.

Кейс-задания

1. Точка зрения

Данная игра помогает развить навыки выяснения потребностей, поиска совпадающих интересов, умение анализировать различающие интересы. Для проведения игры понадобятся карточки с заданиями по количеству участников (от 11 человек), время - 15 минут для игры и 30 минут для обсуждения. Тренер объединяет членов группы в три мини - группы. Например: менеджеры по продажам – их руководство – клиенты. Каждая из групп получает задание подготовиться к переговорам по поводу заключения сделки на поставку какого-то товара или услуг. После подготовки каждый из участников получает карточку с индивидуальным заданием, которую нельзя никому показывать. Обязательно нужно вести видеозапись для последующего анализа.

Задания на карточках: выяснить точку зрения выступающего, чтобы понять его лучше (2 шт.), выявить проблему и апеллировать к ней в ходе переговоров (2 шт.), захватить инициативу в разговоре (1 шт.), найти общие интересы и продемонстрировать это остальным участникам переговоров (2 шт.), уводить разговор в другую сторону от вопроса, который обсуждается (1 шт.), обозначать промежуточные договоренности и акцентировать на них внимание других участников, как общее достижение (1 шт.), выделять общие интересы всех сторон (1 шт.), придерживаться необычного для себя стиля общения (2 шт.), внимательно слушать говорящего и перефразировать его главную мысль своими словами (1 шт.)

Во время просмотра видеозаписи проводится обсуждение: что мешало, а что помогло договориться, какие приемы использовали участники, чтобы выполнить секретное задание, насколько трудно было придерживаться заданного условия.

2. Официально-деловой стиль

Составьте предложения или фразы, характерные для официально-делового стиля, используя следующие отыменные предлоги:

а) в целях, в отношении, в силу, в связи в соответствии, в течение, во избежание, на основании, в счет, в порядке, ввиду, по линии, касательно, независимо от, по мере, по причине.

б) благодаря, в отношении к, применительно к, сообразно, согласно, вопреки, соответственно.

3. Стереотипные формулы

Скопируйте стереотипные формулы в соответствии с видами писем, в которых они

используются.

Просим сделать...
(кто?) имеет честь сообщить...
Нам приятно (что делать?)...
Сообщаем (извещаем, информируем, уведомляем), что...
Мы вынуждены сообщить...
Направляем Вам рекламации...
Мы готовы (согласны) представить...
Мы предъявляем Вам...
Высылаем (направляем, посылаем) Вам...
Мы обращаемся к Вам с просьбой...
Мы будем признательны (благодарны), если...
Приглашаем Вас...
Мы не можем согласиться...
Выражаем благодарность (удовлетворение по поводу)...
Подтверждаем получение...
Мы получили Ваше...
Соглашаясь с Вашим предложением, сообщаем...
В связи с Вашей просьбой направляем Вам...
Доводим до Вашего сведения...
Напоминаем Вам, что...
Ставим Вас в известность...
Гарантируем...
Платеж будет произведен немедленно после...
Просим принять участие...
(кто?) гарантирует...

Тема 2. Межкультурные особенности делового общения

Тест

1. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:
 - а. различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп;
 - б. язык, кухня, традиции;
 - в. внешность;
 - г. диалект;
 - д. юмор.
2. Межкультурная коммуникация как самостоятельное направление в лингвистике развилось, прежде всего:
 - а. в Соединенных Штатах Америки и странах Западной Европы;
 - б. в странах СНГ;
 - в. в СССР;
 - г. в Казахстане;
 - д. в Испании.
3. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении:
 - а. язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления;
 - б. юмор, произношение;
 - в. кухня, дистанция, внешность;
 - г. акцент, диалект, использование сленга;
 - д. традиции, алфавит, прием пищи и ее количество.

4. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом. Это -

- а. культурная идентичность;
- б. эмпатия;
- в. социальная норма;
- г. инкультурация;
- д. имитация.

5. Современные англичане считают его главным достоинством человеческого характера:

- а. самообладание;
- б. доброта;
- в. уважение;
- г. коммуникабельность;
- д. трудолюбие.

6. Чем был вызван исследовательский интерес к проблемам общения в 1990-е годы?

- а. мощным развитием современных электронных средств связи и социально-политическими изменениями в мире;
- б. разработкой программы экономической помощи развивающимся странам;
- в. появился культурологический интерес к процессу общения;
- г. созданием Института службы за границей;
- д. введением учебного курса по МК в образовательную программу в СНГ.

7. Какой вид культурных норм исключает элемент мотивации поведения, поскольку нормы, составляющие его должны выполняться автоматически?

- а. традиция
- б. нравы
- в. обычаи
- г. закон
- д. обряд

8. Для общения людей этой страны свойственно обилие комплиментов, знаков благодарности и внимания. Они не будут публично критиковать сотрудника по работе, т.к. считают это проявлением грубости и неуважения.

- а. в Саудовской Аравии;
- б. во Франции;
- в. в США;
- г. в Китае;
- д. в Тайланде.

9. Тип невербальной коммуникации, основывающийся на тактильной системе восприятия партнера, включающий рукопожатия, поцелуи, поглаживания, объятия и т.д.

- а. такесика;
- б. эмпатия;
- в. толерантность;
- г. сензитивность;
- д. проксемика.

10. Широта натуры, щедрость, добросердечность, любовь выпить и посидеть в компании друзей характеризует:

- а. русских;
- б. японцев;
- в. англичан;
- г. французов;
- д. китайцев.

Тематика круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов

11. Межкультурная коммуникация в современном мире.
12. Культурная идентичность.
13. Взаимодействие языка и культуры.
14. Культурная и языковая картина мира.
15. Концепт как опорный элемент лингвокультуры.
16. Явления межкультурной омонимии и синонимии кинетических форм
17. Паравербальная коммуникация
18. Категория вежливости в этикетной коммуникации.
19. Неудачи в межкультурной коммуникации
20. Способы преодоления языкового и культурного барьеров
21. Понятие эффективной межкультурной коммуникации
22. Европейская деловая культура.
23. Североамериканская деловая культура
24. Деловая культура Востока и арабских стран.
25. Деловая культура в странах СНГ и Балтии.

Кейс-задания

1. Передай одним словом

Цель: упражнение помогает подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации. Необходимые материалы: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.

Описание. Тренер раздает группе карточки, на которых написаны названия эмоций, и просит не показывать их другим участникам. Далее тренер просит каждого по очереди произнести только одно слово: «Ага», «Алло» или «Здравствуйте!» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на карточке участника. Вся группа отгадывает, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Вопросы для обсуждения:

1. Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?
2. В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?
3. Было ли так, что, позвонив в организацию, вы по интонации первых слов понимали, что вам здесь не рады?
4. Насколько безупречно ваше собственное телефонное общение?
5. Вариант. Можно предложить рассказать короткий стишок типа «уронили мишку на пол».

2. Нормы делового стиля.

Прочитайте различные определения нормы литературного языка. Сравните и проанализируйте данные определения. На какие стороны нормы обращается внимание в каждом из этих определений?

Норма – это совокупность наиболее устойчивых, традиционных реализаций элементов языковой структуры, отображенных и закрепленных языковой практикой" (Ремнева М.Л. История русского литературного языка. – М., 1995. С.26).

Норма. Принятое речевое употребление языковых средств, совокупность правил (регламентации), упорядочивающих употребление языковых средств в речи индивида (С.О. Ахманова. Словарь лингвистических терминов. – М., 1966. С.270).

Норма. Наиболее распространенные из числа существующих, закрепившихся в практике образцового использования, наилучшим образом выполняющие свою функцию языковые (речевые) варианты (Розенталь Д.Э., Теленкова М.А. Словарь-справочник лингвистических терминов. – М., 1985. С.152).

Норма – это совокупность наиболее пригодных ("правильных", "предпочитаемых") для обслуживания общества средств языка, складывающаяся как результат отбора языковых элементов (лексических, произносительных, морфологических, синтаксических) из числа сосуществующих, наличествующих, образуемых вновь или извлекаемых из пассивного запаса прошлого в процессе социальной, в широком смысле, оценки этих элементов (Ожегов С.И. Лексикология. Лексикография. Культура речи. – М., 1974. С. 259–260).

Норма языковая, норма литературная – принятые в общественно-языковой практике образованных людей правила произношения, словоупотребления, использования традиционно сложившихся грамматических, стилистических и других языковых средств (Русский язык. Энциклопедия. – М., 1977).

3. Культурно-антропологические основы

Прочтите и проанализируйте следующие примеры. Какие положения темы они иллюстрируют?

1. Этнографы давно заметили, что народы, живущие в похожих условиях и рядом друг с другом, строят дома по-разному. Русские, живущие на севере, традиционно ставят дома к улице торцом, а русские-южане располагают его вдоль улицы. Балкарцы, осетины, карачаевцы живут на Кавказе в тесной близости друг к другу. Но первые строят каменные одноэтажные дома, вторые – двухэтажные, а третьи – деревянные дома.

2. На Мадагаскаре похороны отражают статус умершего и уровень уважения к нему. Поэтому в одном случае на похороны приходят тысячи людей, а в другом приходят единицы. У некоторых народов похороны продолжаются несколько недель, а в современной России или США они занимают всего несколько часов.

3. Многие немецкие предприниматели вспоминают, что при первых контактах с партнёрами из азиатских стран им вручались различные подарки, которые в протоколах отмечались как сувениры. Немецкие бизнесмены, как правило, не готовы принимать подарки, тем более при первом контакте, да ещё от совершенно незнакомых людей, кроме того, они воспринимали их как взятку. Вопрос о роли подарков для представителей азиатской культуры имел совершенно другое значение, т. к. деловые отношения с их точки зрения, основываются на личных отношениях. Подарки помогают установить личные связи между партнёрами. На Западе стараются избегать любых действий, которые могут выглядеть как взятка. Приглашения и подарки считаются нежелательным влиянием или даже попыткой подкупа. Западная модель делового поведения строится на строгих этических правилах.

4. В американской культуре женщины улыбаются чаще, чем мужчины; этот тип поведения был усвоен бессознательно и стал привычкой. Евреи, читая Тору, откидываются назад, имитируя позу наездника верблюда. Эта манера возникла много веков назад, её смысл давно утерян, но само движение осталось и передаётся от поколения к поколению как элемент культуры.

5. Формы поведения в религиозных храмах в разных культурах достаточно сильно различаются. Например, в Мексике мужчины и женщины ходят в церковь вместе и молча, стоят во время службы. В Иране, напротив, мужчины и женщины посещают службы раздельно и во время службы поют псалмы. Для одной культуры на свадьбе нормой являются тишина и уединение, а в еврейской, русской и многих других культурах это событие сопровождается громкой музыкой, танцами и весельем.

6. Проводя деловые переговоры с японцами, американцы назначают сотрудника, ответственного за их подготовку и ведение, и, если переговоры пройдут успешно, этот сотрудник будет вознагражден. В японской фирме такое невозможно, там существует коллективная ответственность за результаты любого дела. Поэтому в Японии никогда не выделяют кого-либо из общей массы.

7. Американский юноша-студент познакомился с арабской девушкой, приехавшей вместе со своим братом учиться в США. Если юношаамериканец не знает ценностей арабского общества, то он не будет скрывать, что ему нравится девушка, и своими откровенными намеками в присутствии брата, не желая этого, нанесёт ему оскорбление.

8. Если человек громко чавкает во время обеда в обществе, то, скорее всего, на него неодобрительно посмотрят люди, которые это услышат. Но в некоторых культурах, наоборот, считается нормой «потягивать» свой суп, и эта манера не вызывает никаких реакций окружающих.

9. Свадебный обряд у разных народов имеет разные формы. У многих народов принято, чтобы главы семей заключали договор о браке. Как у древних греков, так и до недавнего времени в Китае, жених и невеста вообще 18 не имели права видаться до свадьбы. Такая ситуация невозможна в западном обществе. В некоторых культурах считается нормальной продажа невесты: родственники назначают цену за невесту, которую добровольно готова заплатить другая сторона. Так, по обычаям некоторых народов Африки девушка не может выйти на улицу вместе с будущим мужем, прежде чем он не выкупит её.

10. В европейских странах товар имеет устойчивую цену. В редких случаях возможно торговаться. В то же время именно торг обязательно сопровождает покупку в арабских странах. Там торговля является одновременно процессом общения между участниками и поэтому превращается в увлекательную и эмоциональную форму коммуникации.

11. Чувство превосходства над другими культурами было ярко выражено в своё время у европейских колонизаторов. Большинство европейцев рассматривали неевропейских жителей колоний как социально, культурно и расово неполноценных, а свой собственный образ жизни как единственно верный. Если у туземцев были иные религиозные представления, они становились язычниками, если у них были свои сексуальные представления и табу, их называли безнравственными, если они не старались работать, то считались ленивыми, если они не разделяли мнение колонизаторов, их называли тупыми. Европейцы осуждали всякое отклонение от своего образа жизни, не думая о том, что туземцы могут иметь собственные стандарты.

Вопросы к зачету

1. Письменной (деловая корреспонденция и документация).
2. Устной (деловая речь), которая является основой коммуникации в деловом обществе.
3. Деловые переговоры, деловая беседа.
4. Публичное выступление, пресс-конференция, деловой завтрак и др.
5. Виды делового общения: законодательный, дипломатический, административно-канцелярский.
6. Стили делового общения: манипулятивный, гуманистический, ритуальный.
7. Этапы делового общения: контакт, оценка и ориентация в ситуации, обсуждение проблемы, прекращение контакта.
8. Модель коммуникации.
9. Элементы модели коммуникаций: отправитель, сообщение, канал, получатель.
10. Препятствия, или барьеры коммуникации обусловленные физическими, психологическими и социокультурными факторами.
11. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический и логический барьеры.
12. Взаимодействие определенного количества людей.
13. Теория коммуникации.
14. Субъекты деловых коммуникаций.
15. Коммуникативная компетентность.
16. Речь как средство коммуникации.
17. Умение говорить и умение слушать.

18. Публичная речь в деловых коммуникациях.
19. Документирование и документ.
20. Системы документации и культура оформления документов.
21. Понятие личности и ее структура.
22. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации.
23. Психологические типы К.Г.Юнга.
24. Акцентуации характера.
25. Восприятие и коммуникация.
26. Понятие имиджа: содержание, типы.
27. Имидж делового человека и его слагаемые.
28. Имиджирование: стратегия и тактика
29. Понятие социального конфликта.
30. Классы социальных конфликтов.
31. Типы социальных конфликтов.
32. Исторические формы предупреждения и урегулирования социальных конфликтов.
33. Современные подходы к урегулированию социальных конфликтов и легитимации решений
34. Стратегия и тактика поведения в конфликте.
35. Конфликтное поведение и пути его преодоления.
36. Общие принципы равноправной, демократичной и формальной, деловой, официальной коммуникации.
37. Установленные регламентом правила и ограничения ведения деловых переговоров.
38. Эффективность межкультурной профессиональной коммуникации
39. Антропосоциогенез и формирование человеческих рас.
40. Народ, этнос, нация.
41. Национальная самоидентичность.
42. Этноцентризм.
43. Этнокультурные образцы и стереотипы как основа формирования этнического единства
44. Этнокультурные образцы и стереотипы как основа формирования этнокультурного разнообразия.
45. Региональная типологизация культур.
46. Особенности современного типа культуры.
47. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации
48. Особенности делового общения в странах Европы и США.
49. Особенности деловой этики зарубежных стран.
50. Национальные особенности делового общения

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

Цель текущего контроля успеваемости по учебным дисциплинам в семестре – проверка приобретаемых обучающимися знаний, умений, навыков в контексте формирования установленных образовательной программой компетенций в течение семестра. Текущий контроль осуществляется через систему оценки преподавателем всех видов работ обучающихся, предусмотренных рабочей программой дисциплины и учебным планом.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание результатов освоения дисциплины посредством испытания в форме экзамена (зачета). Промежуточная аттестация проводится в конце изучения дисциплины.

Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации используется для осуществления контрольно-измерительных мероприятий и выработки обоснованных управляющих и корректирующих действий в процессе приобретения обучающимися необходимых знаний, умений и навыков, формирования соответствующих компетенций в результате освоения дисциплины.

Критерии оценки теста

Критерии оценки	Количество верных ответов	Оценка
Глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, усвоивший взаимосвязь основных понятий дисциплины; способный самостоятельно приобретать новые знания и умения; способный самостоятельно использовать углубленные знания	80 – 100%	Отлично
Полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные программой задания, показывающий систематический характер знаний по дисциплине и способный к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшего обучения в вузе и в будущей профессиональной деятельности	60 – 79%	Хорошо
Обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшего обучения, выполняющего задания, предусмотренные программой, допустившим неточности в ответе, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения	50 - 59%	Удовлетворительно
Пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий	менее 50%	Неудовлетворительно

Критерии оценки участия в работе круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов

Критерии оценки	Баллы	Оценка
Демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления		Отлично
Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер		Хорошо
Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков		Удовлетворительно
Не принимает участия в обсуждении		Неудовлетворительно

Критерии оценки кейс-заданий

Критерий	«Неудовлетворительно»	«Удовлетворительно»	«Хорошо»	«Отлично»
1. Соответствие решения сформулированным задачам	Не соответствуют	Частично соответствуют	Преимущественно соответствуют	Соответствуют
2. Степень полноты и правильность решения задачи	Решение отсутствует	В решении имеются 3 и более ошибки	В решении имеются 1-2 ошибки (логические, практические, теоретические)	Решение дано верно и полностью
3. Степень обоснованности (аргументация способа решения задачи).	обоснование отсутствует или содержит грубые ошибки	обоснование содержит ошибки	обоснование проведено с учетом части материалов задачи, профессиональных знаний и информации	обоснование проведено верно на основе предоставленных материалов задачи, профессиональных знаний и информации
4. Соответствие профессиональному стандарту	Не соответствует	Пропущены 1-2 ключевых профессиональных действия в процессе при решении задачи	последовательность профессиональных действий при решении задачи представлена частично	представлена верная последовательность профессиональных действий в процессе решения задачи

Критерии оценки контрольной работы

Критерии оценки	Баллы	Оценка
Контрольная работа представлена в установленный срок и оформлена в строгом соответствии с изложенными требованиями; показан высокий уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение глубоко анализировать проблему и делать обобщающие выводы; работа выполнена грамотно с точки зрения поставленной задачи, т.е. без ошибок и недочетов или допущено не более одного недочета.	5	Отлично
Контрольная работа представлена в установленный срок и оформлена в соответствии с изложенными требованиями; показан достаточный уровень знания изученного материала по заданной теме, проявлен творческий подход при ответе на вопросы, умение анализировать проблему и делать обобщающие выводы; работа выполнена полностью, но допущено в ней: а) не более одной негрубой ошибки и одного недочета б) или не более двух недочетов.	4	Хорошо
Контрольная работа представлена в установленный срок, при оформлении работы допущены незначительные отклонения от изложенных требований; показаны минимальные знания по основным темам контрольной работы; – выполнено не менее половины работы или допущены в ней а) не более двух грубых ошибок, б) не более одной грубой ошибки и одного недочета, в) не более двух-трех негрубых ошибок, г) одна негрубая ошибка и три недочета, д) при отсутствии ошибок, 4-5 недочетов.	3	Удовлетворительно
Число ошибок и недочетов превосходит норму, при которой может быть выставлена оценка «удовлетворительно» или если правильно выполнено менее половины работы; если обучающийся не приступал к выполнению работы или правильно выполнил не более 10 процентов всех заданий.	2-0	Неудовлетворительно

Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций (промежуточного контроля)

На этапе промежуточной аттестации используется система оценки успеваемости обучающихся, которая позволяет преподавателю оценить сформированность планируемых результатов обучения, а также уровень освоения материала обучающимися.

Форма оценки знаний: оценка - 5 «отлично»; 4 «хорошо»; 3 «удовлетворительно»; 2 «неудовлетворительно».

Шкала оценивания для зачета

«Зачет» – выставляется, если сформированность заявленных образовательных результатов компетенций оценивается не ниже «удовлетворительно» при условии отсутствия критерия «неудовлетворительно». Выставляется, когда обучающийся показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и

последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Незачет» – выставляется, если при ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений фактического материала, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины.

Ответы и решения обучающихся оцениваются по следующим общим критериям: распознавание проблем; определение значимой информации; анализ проблем; аргументированность; использование стратегий; творческий подход; выводы; общая грамотность.

Обучающиеся обязаны сдавать все задания в сроки, установленные преподавателем. Оценка «Удовлетворительно» по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения отдельной учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин.