

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Наумова Наталия Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 10.04.2026 09:59:16

Уникальный программный ключ:

6b5279da4e034bff679172803da5b7b5591c69e2

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**

38.03.02 Менеджмент

**Профиль:**

Управление малым бизнесом

**Квалификация**

Бакалавр

**Формы обучения**

Очная, очно-заочная

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:  
Цветкова Виктория Евгеньевна  
кандидат педагогических наук,  
доцент кафедры государственных закупок,  
менеджмента и государственного управления

Рабочая программа дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 12.08.2020 г. № 970.

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	16
5	Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	19
6	Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины	34
7	Методические указания по освоению дисциплины	34
8	Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине	34
9	Материально-техническое обеспечение дисциплины	35

## **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 менеджеру для эффективной деятельности, а также для организации и реализации коммуникативных процессов в организациях малого и среднего бизнеса.

**Задачи дисциплины** «Деловые и межкультурные коммуникации»:

- 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;
- 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-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-1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;

## **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.

Дисциплина базируется на компетенциях, развивающихся на таких дисциплинах как «Теория организации», «История России», «Введение в специальность», логически связаны с такими дисциплинами как «Основы менеджмента», «Управление человеческими ресурсами».

### 3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения	
	Очная	Очно-заочная
Объем дисциплины в зачетных единицах	5	5
Объем дисциплины в часах	180	180
Контактная работа	56,3	26,5
Лекции	18	8
Практические занятия	36	16
в форме практической подготовки	18	10
Контактные часы на промежуточную аттестацию	2,3	2,5
Контрольная работа	-	0,2
Предэкзаменационные консультации	2	2
Экзамен	0,3	0,3
Самостоятельная работа	114	140
Контроль	9,7	13,5

Форма промежуточной аттестации: по очной форме – экзамен в 3 семестре, по очно-заочной форме – экзамен и контрольная работа в 4 семестре

#### 3.2. Содержание дисциплины

##### По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов		
	Лекции	Практические занятия	
		Общее кол-во	из них, в форме практической подготовки
<p><b>Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций.</b></p> <p>Определение понятия «общение» и «коммуникация».</p> <p>Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира.</p> <p>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.</p> <p>Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации, коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные,</p>	2	4	

эмоциональные и ситуативные ограничения.			
<b>Тема 2. 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. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.	2	4	
<b>Тема 3. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.</b> Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. 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. KISS. -принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Умение формулировать свои мысли. 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	2
<b>Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление.</b> Организация, регулирование и управление коммуникационными процессами. Влияние организационной культуры предприятия на характер деловых коммуникаций. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.) Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные,	2	4	2

<p>эмоциональные и др. барьеры.</p> <p>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.</p>			
<p><b>Тема 5. Личность в практике делового общения. Эмоциональный аспект делового общения.</b></p> <p>Понятие “личность”. Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность.</p> <p>Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Варианты приписывания: «проекция», «интуиция», «эмоция». «Эффекты» межличностного восприятия («пигмалиона», галоэффект, «эффект бумеранга», новизны и первичности, стереотипы). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Уверенность в себе и самопрезентация в общении. Роль социальных ожиданий в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.</p>	2	4	
<p><b>Тема 6. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры.</b> Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Слушание как важнейший элемент деловой коммуникации, виды и техники активного слушания. Деловой разговор по телефону.</p> <p>Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Технологии влияния, используемые при публичном выступлении.</p> <p>Понятие и сущность переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров.</p>	2	4	4

<p><b>Тема 7. Деловая коммуникация в компьютерных сетях:</b>  Электронная коммерция и деловая коммуникация. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Специфика электронных переговоров. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Деловая коммуникация в блогах.</p>	2	4	2
<p><b>Тема 8. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций.</b> 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. Организация официальных мероприятий, пресс-конференций, фуршетов.</p>	2	4	4
<p><b>Тема 9. Документационное оформление деловой коммуникации.</b>  Деловая переписка, деловая документация. Классификация документов и общие правила оформления документов. Деловой язык. Документационное сопровождение процедур совещаний, переговоров, других процессов в организации.</p>	2	4	4
<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>18</b>

#### По очно-заочной форме обучения

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Кол-во часов		
	Лекции	Практические занятия	
		Общее кол-во	из них, в форме практической подготовки
<p><b>Тема 1. Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации». Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций.</b>  Определение понятия «общение» и «коммуникация».  Роль деловых коммуникаций в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира.  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-</p>	0,5	2	

<p>личностное, деловое, социально-ролевое общение.</p> <p>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.</p>			
<p><b>Тема 2. 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. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.</p>	1	1	
<p><b>Тема 3. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.</b></p> <p>Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. 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. KISS. -принцип (держись краткости и простоты) в деловой коммуникации. Краткость и ясность изложения. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст. Умение формулировать свои мысли.</p> <p>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.</p>	1	2	
<p><b>Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление.</b> Организация, регулирование и управление коммуникационными процессами. Влияние организационной культуры предприятия на характер деловых коммуникаций. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический,</p>	1	2	2

<p>популистский, дружеский и т. д.) Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания. Виды барьеров. Внешние и внутренние барьеры. Психологические, социальные, культурные, гендерные, эмоциональные и др. барьеры.</p> <p>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.</p>			
<p><b>Тема 5. Личность в практике делового общения. Эмоциональный аспект делового общения.</b></p> <p>Понятие “личность”. Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность.</p> <p>Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Варианты приписывания: «проекция», «интуиция», «эмоция». «Эффекты» межличностного восприятия («пигмалиона», галоэффект, «эффект бумеранга», новизны и первичности, стереотипы). Источники галоэффекта (факторы превосходства, привлекательности, отношения к оцениваемому). Уверенность в себе и самопрезентация в общении. Роль социальных ожиданий в деловом общении. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.</p>	1	1	
<p><b>Тема 6. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры.</b> Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Слушание как важнейший элемент деловой коммуникации, виды и техники активного слушания. Деловой разговор по телефону.</p> <p>Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Технологии влияния, используемые при публичном выступлении.</p> <p>Понятие и сущность переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров.</p>	1	2	2

<p><b>Тема 7. Деловая коммуникация в компьютерных сетях:</b>          Электронная коммерция и деловая коммуникация. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах. Специфика электронных переговоров. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Деловая коммуникация в блогах.</p>	1	2	2
<p><b>Тема 8. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций.</b> 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. Организация официальных мероприятий, пресс-конференций, фуршетов.</p>	1	2	2
<p><b>Тема 9. Документационное оформление деловой коммуникации.</b>          Деловая переписка, деловая документация. Классификация документов и общие правила оформления документов. Деловой язык. Документационное сопровождение процедур совещаний, переговоров, других процессов в организации.</p>	0,5	2	2
<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>10</b>

## ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

### Очная форма обучения

Тема	Задание на практическую подготовку	количество часов
Тема 3. Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.	<p>Задание 1.            Подготовьте карту наблюдения невербального поведения мировых лидеров по фрагментам документального фильма канала History «Secrets of Body Language». Определите ведущий элемент невербальной коммуникации в каждом эпизоде, установите его значение в каждой из взаимодействующих культур и оформите результат в виде сравнительной таблицы.</p> <p>Задание 2.            Разработайте иллюстрированный материал по типам рукопожатий в политической коммуникации на основе фотографий встреч политических лидеров из СМИ открытого доступа. Раскройте значение выражения «to get the upper hand» и представьте характеристику доминирующего, равного и уступающего рукопожатий в виде практической памятки.</p> <p>Задание 3. Составьте рекомендации для профессионального бизнес-общения по</p>	2

		межкультурной невербальной коммуникации на основе художественного произведения, публикации в СМИ или личного опыта. Опишите ситуацию культурного непонимания, определите причину столкновения и разработайте способ выхода из ситуации. Оформите результат в виде практического материала с рекомендациями для профессионального взаимодействия.	
Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление	4.	Задание 1 Разработайте модель деловой коммуникации при организации встречи с представителями городской управы для получения поддержки проекта интернет-сервиса в области социально значимых услуг и возможности использования городского портала для внедрения сервиса. Определите типы коммуникаций, выявите возможные барьеры и установите тип коммуникации с позиции времени. Оформите результат в виде схемы профессионального взаимодействия с краткими рекомендациями.	2
Тема 6. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры	6.	Задание 1 Разработайте план проведения совещания-переговоров в ситуации сокращения доли федерального финансирования строительства крупного объекта социально-культурного назначения. Определите порядок взаимодействия с председательствующими на заседании и со всеми присутствующими, предложите возможные управленческие и коммуникационные решения и оформите результат в виде структурированного плана действий.	4
Тема 7. Деловая коммуникация в компьютерных сетях:	7.	Задание 1 Составьте письменный анализ по главе из книги «Неэтикет», в котором раскройте особенности поведения людей при отсутствии прямого контакта с собеседником. Определите средства выражения эмоций в письменной коммуникации, сформулируйте основные принципы электронной переписки и дайте характеристику золотому правилу нравственности. Оформите результат в виде реферативной работы.	2

<p>Тема 8. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций.</p>	<p>Задание 1. Разработайте сравнительную таблицу ценностных ориентаций европейских культур с точки зрения отношения к самостоятельности, новизне и возможности хорошо проводить время. Выделите сходства и различия и оформите результат в виде практического материала для профессионального межкультурного взаимодействия.</p> <p>Задание 2. Составьте памятку по межкультурному деловому взаимодействию на основе ситуации выступления японского топ-менеджера через переводчика перед <i>РУССКОЯЗЫЧНОЙ</i> аудиторией. Определите возможные причины выбора такой формы коммуникации и оформите результат в виде рекомендаций для профессионального общения.</p>	4
<p>Тема 9. Документационное оформление деловой коммуникации.</p>	<p>Задание 1 Разработайте с учетом требований к унификации документов в организации «Анкету для соискателей» в организации.</p> <p>Задание 2 Устраните ошибки в тексте части трудового договора, касающейся рабочего времени и отдыха: «5. Время отдыха 5.1. Режим труда и отдыха Работника определяется в соответствии с Правилами Внутреннего Трудового Распорядка, в соответствии с которым работнику устанавливается рабочий день продолжительностью 10 часов. 5.2. Работнику предоставляется ежегодный оплачиваемый отпуск продолжительностью 28 (двадцать восемь) календарных дней. 5.3. Отпуск предоставляется Работнику в соответствии с графиком отпусков, время и другие условия предоставления отпуска (предоставление отпуска по частям, при этом хотя бы одна из этих частей должна быть не менее 14 дней) могут быть изменены по соглашению сторон».</p>	4

## ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

### Очно-заочная форма обучения

Тема	Задание на практическую подготовку	количество часов
<p>Тема 4. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими</p>	<p>Задание 1 Разработайте модель деловой коммуникации при организации встречи с представителями городской управы для получения поддержки проекта интернет-сервиса в области социально значимых услуг и возможности использования городского портала для внедрения сервиса. Определите типы коммуникаций, выявите</p>	2

процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление	возможные барьеры и установите тип коммуникации с позиции времени. Оформите результат в виде схемы профессионального взаимодействия с краткими рекомендациями.	
Тема 6. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры	Задание 1 Разработайте план проведения совещания-переговоров в ситуации сокращения доли федерального финансирования строительства крупного объекта социально-культурного назначения. Определите порядок взаимодействия с председательствующими на заседании и со всеми присутствующими, предложите возможные управленческие и коммуникационные решения и оформите результат в виде структурированного плана действий.	2
Тема 7. Деловая коммуникация в компьютерных сетях:	Задание 1 Составьте письменный анализ по главе из книги «Неэтикет», в котором раскройте особенности поведения людей при отсутствии прямого контакта с собеседником. Определите средства выражения эмоций в письменной коммуникации, сформулируйте основные принципы электронной переписки и дайте характеристику золотому правилу нравственности. Оформите результат в виде реферативной работы.	2
Тема 8. Влияние кросс-культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международного и национального этикета деловых коммуникаций.	Задание 1 Разработайте сравнительную таблицу ценностных ориентаций европейских культур с точки зрения отношения к самостоятельности, новизне и возможности хорошо проводить время. Выделите сходства и различия и оформите результат в виде практического материала для профессионального межкультурного взаимодействия. Задание 2. Составьте памятку по межкультурному деловому взаимодействию на основе ситуации выступления японского топ-менеджера через переводчика перед <i>РУССКОЯЗЫЧНОЙ</i> аудиторией. Определите возможные причины выбора такой формы коммуникации и оформите результат в виде рекомендаций для профессионального общения.	2
Тема 9. Документационное оформление	Задание 1 Разработайте с учетом требований к унификации документов в организации «Анкету для соискателей» в организации. Задание 2	2

деловой коммуникации.	<p>Устраните ошибки в тексте части трудового договора, касающейся рабочего времени и отдыха:</p> <p>«5. Время отдыха</p> <p>5.1. Режим труда и отдыха Работника определяется в соответствии с Правилами Внутреннего Трудового Распорядка, в соответствии с которым работнику устанавливается рабочий день продолжительностью 10 часов.</p> <p>5.2. Работнику предоставляется ежегодный оплачиваемый отпуск продолжительностью 28 (двадцать восемь) календарных дней.</p> <p>5.3. Отпуск предоставляется Работнику в соответствии с графиком отпусков, время и другие условия предоставления отпуска (предоставление отпуска по частям, при этом хотя бы одна из этих частей должна быть не менее 14 дней) могут быть изменены по соглашению сторон».</p>	
-----------------------	--	--

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

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов (очная форма/очно-заочная форма)	Формы самостоятельной работы	Методические обеспечения	Формы отчетности
<p>Тема 1 Объект, предмет, содержание и задачи дисциплины «Деловые коммуникации».</p> <p>Социально-психологические основы теории делового общения и деловых коммуникаций;</p> <p>Тема 2 Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативн</p>	<p>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.</p> <p>Особенности делового общения и деловой коммуникации: предметно-целевое содержание коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, взаимозависимость участников деловой коммуникации,</p>	30/40	<p>Изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы.</p> <p>Подготовка выступления на предложенную тему с использованием презентации</p> <p>Подготовка к выполнению</p>	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	опрос тест реферат

ой компетентности менеджера.	коммуникативный контроль, формальные, конвенциональные, эмоциональные и ситуативные ограничения.		ю тестовых заданий		
Тема 3 Вербальные и невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.	Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. 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. 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.	24/40	Изучение лекционного материала, основной и дополнительной литературы. Работа с научными источниками в библиотеке. Подготовка выступления на предложенную тему с использованием презентации	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	опрос тест реферат
Тема 4 Коммуникативные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации. Коммуникативные барьеры, их преодоление.	Понятие речевой коммуникации. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Язык и речь. Характерные особенности языка и речи. Отличия. Функции языка и речи. 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. 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.				
Тема 5. Личность в практике делового общения. Эмоциональный аспект делового общения. Тема б Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления.	Понятие "личность". Типы личности и деловое общение. Психологическое типирование: классификация по типам темперамента. Детерминация поведения личности в деловом общении. Эмоциональный интеллект. Понятие и сущность. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия. Феномен каузальной атрибуции (приписывание) как источник ошибок при восприятии. Варианты приписывания: «проекция»,	30/40	Работа с учебной информацией. Подготовка выступления на предложенную тему. Подготовка к тестированию	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	опрос тест реферат

Переговоры Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Искусство публичного выступления. Переговоры	«интуиция», «эмоция». «Эффекты» межличностного восприятия. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Слушание как важнейший элемент деловой коммуникации, виды и техники активного слушания. Деловой разговор по телефону. Риторика. Технологии подготовки публичного выступления. Выработка навыков. Технологии влияния, используемые при публичном выступлении. Понятие и сущность переговоров. Стратегия и тактика ведения переговоров.				
Тема 7 Деловая коммуникация в компьютерных сетях. Тема 8 Влияние кросс- культурных особенностей на деловые коммуникации. Принципы и нормы международно го и национального этикета деловых коммуникаций. Тема 9 Документацион ное оформление деловой коммуникации.	Специфика электронных переговоров. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи. Особенности консультирования в Интернете. Деловая коммуникация в блогах. Технологии и тактики преодоления кросс-культурных различий на переговорах и в других видах деловых коммуникаций. Деловая переписка, деловая документация. Классификация документов и общие правила оформления документов. Деловой язык. Документационное сопровождение процедур совещаний, переговоров, других процессов в организации.	30/20	Работа с учебной информаци ей. Подготовк а выступлен ия на предложен ную тему. Подготовк а к тестирован ию	Учебн о- методи ческое обеспе чение дисцип лины	опрос тест рефера т
<b>Итого</b>		<b>114/14</b> <b>0</b>			

## 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–4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа
УК–5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа
ОПК–1. Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;	Работа на учебных занятиях 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-4	Пороговый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации с учетом межкультурного взаимодействия	Опрос, реферат, тест,	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутый	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: теоретические основы осуществления межличностных отношений, групповых и организационных коммуникаций Уметь: анализировать и диагностировать коммуникативные процессы в организации Владеет: техниками совершенствования коммуникативных процессов межличностного и межкультурного характера	Опрос, реферат, тест, практическая подготовка	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата Шкала оценивания практической подготовки
УК-5	Пороговый	Работа на учебных занятиях	Знать: основные функции управления в ситуации	Опрос, реферат, тест,	Шкала оценивания опроса

		Самостоятельная работа	межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации		Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутой	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: основные функции управления в ситуации межкультурного разнообразия членов организации; Уметь: определять цели и задачи персонала, определяющие эффективность коммуникационной деятельности организации Владеть: навыками организации и координации взаимодействия между людьми, в ситуации межкультурного многообразия членов организации	Опрос, реферат, тест, практическая подготовка	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата Шкала оценивания практической подготовки
ОПК-1	Пороговой	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: методы и программные средства обработки деловой информации Уметь: выбирать адекватные деловой ситуации средства коммуникации	Опрос, реферат, тест,	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата
	Продвинутой	Работа на учебных занятиях Самостоятельная работа	Знать: методы и программные средства обработки деловой информации Уметь: взаимодействовать со службами информационных технологий Владеть: навыками эффективного использования	Опрос, реферат, тест, практическая подготовка	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания реферата Шкала оценивания практической

			инструментов продуктивной деловой коммуникации		ой подготовки
--	--	--	--	--	------------------

#### Шкала оценивания опроса

Критерии оценивания	Баллы
содержание и изложение материала отличается логичностью и смысловой завершенностью, студент показал владение материалом, умение четко, аргументировано и корректно отвечает на поставленные вопросы, отстаивать собственную точку зрения.	<b>4</b>
изложение материала носит преимущественно описательный характер, студент показал достаточно уверенное владение материалом, однако недостаточное умение четко, аргументировано и корректно отвечает на поставленные вопросы и отстаивать собственную точку зрения.	<b>2</b>
студент показал неуверенное владение материалом, неумение отстаивать собственную позицию и отвечать на вопросы.	<b>1</b>
студент показал незнание материала по содержанию дисциплины.	<b>0</b>

#### Шкала оценивания теста

Критерии оценивания	Баллы
75-100% правильных ответов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне	<b>2</b>
50-74 % правильных ответов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне	<b>2</b>
25-49 % правильных ответов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне	<b>1</b>
менее 25 % правильных ответов - компетенции считаются не освоенными.	<b>0</b>

#### Шкала оценивания реферата

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

#### Шкала оценивания практической подготовки

Критерии оценивания	Баллы
---------------------	-------

высокая активность на практической подготовке, выполнены все необходимые расчеты и задания сформированы выводы, даны рекомендации	4-5
средняя активность на практической подготовке, выполнены не все необходимые расчеты и допущены ошибки, неточности в рекомендациях	2-3
низкая активность на практической подготовке, не выполнены необходимые расчеты и допущены ошибки, нет выводов и рекомендаций	0-1

### 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

#### ВАРИАНТЫ ПРИМЕРНЫХ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тесты с множественными вариантами ответов по темам 1-5.

##### Вариант 1

**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

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

**Вариант 1**

**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 направлении документа физическому лицу

б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам

в) при направлении 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 вопросы для опроса:**

1. Характеристика и содержание общения.
2. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
3. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Типология общения.
7. Цели и функции общения.
8. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
9. Уровни и стили взаимодействия партнеров в деловой коммуникации (продуктивный, подавляющий, дистанционный, прагматический, популистский, дружеский и т. д.)
10. Взаимопонимание как основа и условие делового общения. Уровни понимания.

**Примерная тематика рефератов:**

1. Формы и виды делового общения
2. Общение - основа эффективных деловых коммуникации.
3. Проведение деловой беседы: подготовка, планирование и структура.
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 и его действенность.
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 ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ:**

1. Цели и задачи изучения курса. Основные понятия и содержание дисциплины, требования, предъявляемые к результатам обучения.
2. Техники активного слушания в деловой коммуникации.
3. Правила эффективного слушания.
4. Деловые коммуникации и их роль в реализации управленческих функций в условиях глобализации мира. Этические аспекты в профессиональные взаимоотношения и коммуникациях.
5. Техника и тактика убеждения, аргументация и контраргументация.
6. Характеристика и содержание общения. Структура и основные социально-психологические особенности процесса общения.
7. Основные техники управления эмоциональной атмосферой.
8. Типология общения. Цели и функции общения. Интимно-личностное, деловое, социально-ролевое общение.
9. Как подготовить устное выступление? Использование презентации при выступлении.
10. Перцептивная сторона общения, особенности и феномены восприятия и их роль в процессе общения.
11. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
12. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
13. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
14. Особенности делового общения и деловой коммуникации
15. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
16. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
17. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
18. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.
19. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
20. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
21. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
22. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
23. Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
24. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
25. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллингер.
26. Коммуникативные барьеры, их преодоление.

27. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
28. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
29. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.
30. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
31. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
32. Техники и правила эффективного нетворкинга
33. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.
34. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
35. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
36. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
37. Искусство публичного выступления.
38. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
39. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.
40. Особенности деловой коммуникации в сетях мобильной связи.
41. Стратегии и стили проведения деловых переговоров
42. Деловая коммуникация в блогах.
43. Организация деловых переговоров. Характеристика переговорного процесса, этапы и основные стратегии.
44. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.
45. Техники и технологии деловых переговоров.
46. Сущность межкультурных различий в деловой коммуникации. Взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры.
47. Сущность и характеристика понятия «личность». Типы личности по Эверетту Шострему
48. Невербальная семиотика и ее значение в деловой и межкультурной коммуникации.
49. Характер личности и акцентуации характера. (по К. Леонгарду)
50. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах.

### **Примерные задания практической подготовки:**

#### **Задание 1.**

Подготовьте карту наблюдения невербального поведения мировых лидеров по фрагментам документального фильма канала History «Secrets of Body Language». Определите ведущий элемент невербальной коммуникации в каждом эпизоде, установите его значение в каждой из взаимодействующих культур и оформите результат в виде сравнительной таблицы.

#### **Задание 2.**

Разработайте иллюстрированный материал по типам рукопожатий в политической коммуникации на основе фотографий встреч политических лидеров из СМИ открытого доступа. Раскройте значение выражения «to get the upper hand» и представьте характеристику доминирующего, равного и уступающего рукопожатий в виде практической памятки.

**Задание 3.** Составьте рекомендации для профессионального бизнес-общения по межкультурной невербальной коммуникации на основе художественного произведения,

публикации в СМИ или личного опыта. Опишите ситуацию культурного непонимания, определите причину столкновения и разработайте способ выхода из ситуации. Оформите результат в виде практического материала с рекомендациями для профессионального взаимодействия.

#### Задание 3

Разработайте модель деловой коммуникации при организации встречи с представителями городской управы для получения поддержки проекта интернет-сервиса в области социально значимых услуг и возможности использования городского портала для внедрения сервиса. Определите типы коммуникаций, выявите возможные барьеры и установите тип коммуникации с позиции времени. Оформите результат в виде схемы профессионального взаимодействия с краткими рекомендациями.

Задание 3. Подберите критический инцидент из художественного произведения, публикации в СМИ или своей жизни, связанный с непониманием различий в невербальной коммуникации представителями разных культур. Объясните причину культурного столкновения и способ выхода из ситуации.

#### Задание 4

Разработайте план проведения совещания-переговоров в ситуации сокращения доли федерального финансирования строительства крупного объекта социально-культурного назначения. Определите порядок взаимодействия с председательствующими на заседании и со всеми присутствующими, предложите возможные управленческие и коммуникационные решения и оформите результат в виде структурированного плана действий.

#### Задание 5

Составьте письменный анализ по главе из книги «Неэтикет», в котором раскройте особенности поведения людей при отсутствии прямого контакта с собеседником.

Определите средства выражения эмоций в письменной коммуникации, сформулируйте основные принципы электронной переписки и дайте характеристику золотому правилу нравственности. Оформите результат в виде реферативной работы.

Разработайте сравнительную таблицу ценностных ориентаций европейских культур с точки зрения отношения к самостоятельности, новизне и возможности хорошо проводить время. Выделите сходства и различия и оформите результат в виде практического материала для профессионального межкультурного взаимодействия.

#### Задание 6

Составьте памятку по межкультурному деловому взаимодействию на основе ситуации выступления японского топ-менеджера через переводчика перед *РУССКОЯЗЫЧНОЙ* аудиторией. Определите возможные причины выбора такой формы коммуникации и оформите результат в виде рекомендаций для профессионального общения. Разработайте сравнительную таблицу ценностных ориентаций европейских культур с точки зрения отношения к самостоятельности, новизне и возможности хорошо проводить время. Выделите сходства и различия и оформите результат в виде практического материала для профессионального межкультурного взаимодействия.

#### Задание 7

Составьте памятку по межкультурному деловому взаимодействию на основе ситуации выступления японского топ-менеджера через переводчика перед *РУССКОЯЗЫЧНОЙ* аудиторией. Определите возможные причины выбора такой формы коммуникации и оформите результат в виде рекомендаций для профессионального общения. Разработайте

сравнительную таблицу ценностных ориентаций европейских культур с точки зрения отношения к самостоятельности, новизне и возможности хорошо проводить время. Выделите сходства и различия и оформите результат в виде практического материала для профессионального межкультурного взаимодействия.

#### Задание 8

Устраните ошибки в тексте части трудового договора, касающейся рабочего времени и отдыха:

«5. Время отдыха

5.1. Режим труда и отдыха Работника определяется в соответствии с Правилами Внутреннего Трудового Распорядка, в соответствии с которым работнику устанавливается рабочий день продолжительностью 10 часов.

5.2. Работнику предоставляется ежегодный оплачиваемый отпуск продолжительностью 28 (двадцать восемь) календарных дней.

5.3. Отпуск предоставляется Работнику в соответствии с графиком отпусков, время и другие условия предоставления отпуска (предоставление отпуска по частям, при этом хотя бы одна из этих частей должна быть не менее 14 дней) могут быть изменены по соглашению сторон».

#### Задания для контрольной работы

1. Основные технологии преодоления барьеров в деловой коммуникации.
2. Интерактивная и коммуникативная сторона общения.
3. Основные типы невербальной коммуникации. Взгляд и мимика в деловом общении.
4. Особенности делового общения и деловой коммуникации
5. Кинестетические особенности невербального общения (жест, мимика, поза).
6. Коммуникативная компетентность и её структура, особенности коммуникативной компетентности менеджера
7. Речь и личность, элементы восприятия человека по речевому поведению; индикаторы восприятия психологических составляющих (голос, пространство, время).
8. Особенности и ограничения деловой коммуникации. Сущность и классификация информационных данных, средств и каналов коммуникации.
9. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Техники использования вопросов в деловой коммуникации.
10. Вербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации. Стили письма и речи
11. Понятие «личность». Значение личностного фактора в практике делового общения. Типы социального характера по Э. Шострему.
12. Формы делового общения Деловое совещание: цели проведения, подготовка делового совещания.
13. Влияние типа личности на процессы делового общения. Теория К. Юнга о типах личности и темпераментах.
14. Невербальные средства передачи информации и их роль в деловой коммуникации.
15. Оценка поведения личности в деловом общении. Характеристика имиджа делового человека. Типология С. Деллингер.
16. Коммуникативные барьеры, их преодоление.
17. Документационное обеспечение делового общения: документирование управленческой деятельности.
18. Личность в практике делового общения. Типы личности и деловое общение.
19. Документационное обеспечение делового общения: общие правила оформления документов.

20. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Законы и эффекты межличностного восприятия.
21. Механизмы взаимопонимания в общении (идентификация, эмпатия, рефлексия). Техники управления эмоциональной атмосферой делового общения.
22. Техники и правила эффективного нетворкинга
23. Коммуникационные процессы в организации, их роль, формы и взаимосвязь с другими процессами в организации.
24. Деловая коммуникация в компьютерных сетях: общая характеристика.
25. Деловое общение. Его виды и формы, используемые в организации. Деловая беседа.
26. Электронная коммерция и деловая коммуникация.
27. Искусство публичного выступления.
28. Специфика деловой коммуникации в сетевых сообществах.
29. Формы делового общения. Деловые переговоры: определение целей деловых переговоров.

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

Основными формами текущего контроля являются тестирование, написание рефератов опрос и экзамен в 3 семестре для очной формы обучения, и экзамен и защита контрольной работы в 4 семестре для очно-заочной формы обучения

В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания. Студенты, не сдавшие промежуточную аттестацию, не допускаются к экзамену.

##### **Шкала оценивания Экзамен**

<b>Критерии оценивания</b>	<b>Интервал оценивания</b>
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	21-30
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.	13-20
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	6-12
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 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.

Количество баллов	Оценка по традиционной шкале
81-100	отлично
61 - 80	хорошо
41 - 60	удовлетворительно
0 - 40	неудовлетворительно

### Шкала оценивания контрольной работы

Баллы	Требования к критерию
81-100 Зачтено	Глубоко, осмысленно, в полном объеме усвоил программный материал, излагает его на высоком научном уровне, изучил обязательную и дополнительную литературу, способен к самостоятельному анализу и оценке проблемных ситуаций; Усвоил методологию данной дисциплины, свободно владеет понятиями, определениями, терминами; Умеет анализировать и выявлять взаимосвязь вопросов, изученных в рамках курса, с другими дисциплинами; Умеет творчески применять теоретические знания при решении практических ситуаций; Показывает способность самостоятельно пополнять и обновлять знания в процессе учёбы и профессиональной деятельности.
61-80 Зачтено	Полно раскрыл материал, предусмотренный программой, изучил обязательную литературу; Владеет методологией данной дисциплины, методами исследования, знает определение понятий в области технических средств; Умеет установить взаимосвязь вопросов, изученных в рамках курса, с другими областями знаний; Применяет теоретические знания на практике; Допустил незначительные неточности при изложении материала, не искажающие содержание ответа по существу вопроса.
41-60 Зачтено	Владеет материалом в пределах программы курса, знает основные понятия и определения; Обладает достаточными знаниями для продолжения обучения и профессиональной деятельности; Способен разобраться в конкретной практической ситуации.
0-40 Не зачтено	Показал проблемы в знании основного учебного материала; Не может дать чётких определений, понятий; Не может разобраться в конкретной практической ситуации; Не может успешно продолжать дальнейшее обучение в связи с недостаточным объемом знаний.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Основная литература:

1. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536151>

2. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543745>
3. Кольшикина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов / Т.Б. Кольшикина, И. В. Шустина. — 2-е изд. — М.: Юрайт, 2017. — 164 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/75A23579-DD7E-46A4-A642-0FEB10FBD853#page/1>
4. 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>
5. Ратников, В. П. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: учебник для вузов. — М.: Юрайт, 2016. — 527 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/DCF213A3-615E-46D5-9A31-BF759CF4270D#page/1>

## 6.2. Дополнительная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535858>
2. Теория межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.]; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536693>
3. Асмолова, М.Л. Деловые комплименты [Текст]: управление людьми при внедрении инноваций: учеб. пособие. - М.: Инфра-М, 2014. - 155с.
4. 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>
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>

## 6.3. 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/>
9. Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com>
10. ООО «Электронное издательство Юрайт» <https://urait.ru>

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические рекомендации для студентов по подготовке к самостоятельной работе  
Методические рекомендации по разработке и использованию тестовых заданий

## **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.