

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

25 апреля 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»**

По направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом
Магистерская программа: «Управление персоналом»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Межкультурные деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом – 31 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Межкультурные деловые коммуникации» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 958).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г. В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А. Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З. Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Литвин Р. И.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы  Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью изучения дисциплины - является приобретение способности использования диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах, понимания основных аспектов межличностных и групповых коммуникаций, применения методов командного взаимодействия.

Задачи:

- формирование понимания основных аспектов межличностных и групповых коммуникаций;
- приобретение способности применять методы командного взаимодействия;
- формирование способности использования диалога для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Межкультурные деловые коммуникации» относится к обязательным дисциплинам образовательной программы (Б1.О.04). Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания:

правил делового общения на государственном и иностранных языках; социокультурные особенности и принципы делового общения на разных языках; культурные традиции мира, включая религии, философские и этические учения, уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов; культурные особенности разных людей

умения:

выбирать коммуникативно приемлемые стили для разных ситуаций на государственном и иностранных языках; эффективно общаться на государственном и иностранных языках, учитывая социокультурные различия и контекст коммуникации; основываясь на знании культурных традиций мира, демонстрировать уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, в зависимости от среды взаимодействия; конструктивное и толерантное взаимодействие с людьми, учитывая их социокультурные особенности.

навыки:

владения деловой лексикой и грамматикой на государственном и иностранных языках; адаптации и использования соответствующих стилей коммуникации на разных языках в профессиональном взаимодействии; демонстрировать уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на глубоком знании культурных традиций мира, включая религии, философские и этические учения, в любой среде взаимодействия; использовать знания о культурных различиях для успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин уровня бакалавриата и служит основой для освоения дисциплин «Корпоративная культура и кадровая политика», «Корпоративная социальная ответственность» и других профильных дисциплин специальности 38.03.03 Управление персоналом.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения	знать правила делового общения на государственном и иностранных языках. уметь выбирать коммуникативно приемлемые стили для разных ситуаций на государственном и иностранных языках. владеть деловой лексикой и грамматикой на государственном и иностранных языках.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72 (2 зач. ед)	72 (2 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	36	6
Лекции	24	4
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	12	2
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	36	66
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 3

Тема 1. Межкультурная и деловая коммуникация как научная дисциплина.

Культурное взаимодействие и межкультурная коммуникация. Понятия «коммуникация» и подходы к его определению. Виды, уровни и функции коммуникации. Различия межкультурной коммуникации и межкультурного взаимодействия. Сущностные характеристики и механизмы межкультурной коммуникации. Основные концепции межкультурной коммуникации. Особенности деловой коммуникации.

Тема 2. Понятие «культура» и культурное многообразие мира. Понятие «культура», ее структура и функции. Основные формы распространения культуры. Культурные коммуникации. Способы освоения культуры в процессе межкультурной коммуникации. Культурный шок. Понятия «культурная ценность» и «культурная норма». Ценностный и нормативный аспект межкультурной и деловой коммуникации. Религия в системе межкультурного и профессионального общения. Диалог культур. Толерантность и эмпатия как специфические черты коммуникативных процессов.

Тема 3. Культура и народы. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации. 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

Тема 4. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в межкультурной среде и в профессиональной сфере. Понятие «общение», его смысловое содержание, цель, виды и формы. «Внутренний» и «внешний» аспекты общения. Средства, функции и структура общения. Особенности общения в деловой и межкультурной коммуникации. Стили общения. Механизмы и принципы общения. Слушание в процессе коммуникации. Барьеры в общении.

Тема 5. Язык как знаково-символическая система. Особенности вербальной коммуникации в межкультурной и деловой коммуникации. Культура речи. Основные виды знаков. Язык как знаково-символическая система. Функции языка. Язык культуры. Культура речи. Вербальная коммуникация. Роль языка в межкультурном общении. Контекстуальность общения. Вербальные формы деловой коммуникации: беседы, публичные выступления, совещания, переговоры, телефонные разговоры (назначение и виды, методы подготовки и проведения). Знаковые формы записи. Особенности письменной коммуникации в деловом и межкультурном общении.

Тема 6. Невербальная коммуникация в процессе межкультурного и делового взаимодействия. Невербальные средства общения и их классификация. Телесный контакт, дистанция, ориентация относительно друг друга, поза, рассадка партнеров при общении. Мимические коды эмоциональных состояний. Национальные особенности мимических средств коммуникации. Язык жестов в деловом общении и межкультурной коммуникации.

Тема 7. Проблемы понимания в межкультурной и деловой коммуникации. Сущность понимания в процессе коммуникации. Барьеры в процессе понимания и способы их устранения. Искусство спора. Критика и комплименты в деловой и межкультурной коммуникации

Тема 8. Этика и этикет в межкультурной и деловой коммуникации. Понятия «этика». Основные принципы профессиональной этики. Виды и кодекс профессиональной этики. Правила поведения в общественных местах. Субординация. Правила делового общения на разных уровнях. Правила обращения. Понятие «этикет». Особенности этикета в деловой коммуникации (этикет деловых приемов и презентаций, деловой этикет в культуре внешности, подарки и сувениры). Национальные особенности делового этикета. «Мужское» и «женское» в деловой и межкультурной коммуникации.

Тема 9. Деловые переговоры в деловых межкультурных коммуникациях: ресурсы и ограничения. Деловые переговоры как вид человеческой деятельности, делового и межкультурного общения. Методы командного взаимодействия в деловых и межкультурных коммуникациях. Теоретические основы и практические аспекты организации командной работы в условиях подготовки и проведения переговоров. Подсистемы переговоров: содержание, коммуникации, процедуры, межличностные отношения. Проектирование и организация командной работы в процессе подготовки и проведения переговоров. Трехэтапная структура деловых переговоров. Прямые и непрямые переговоры: общее и особенное. Стратегия и тактика деловых переговоров. Приемы технологий торга: «Завышение первоначальных требований», «Расстановка ложных акцентов в собственной позиции», «Выжидание» (уход, отсрочка, молчание), «Саями», «Двойное толкование», «Вымогательство», «Преднамеренный обман (блеф)», «Выдвижение требований по возрастающей» (растущие требования), «Выдвижение требований в последнюю минуту» и их основные характеристики. Приемы технологий партнерства: «Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов», «Разделение проблемы на отдельные составляющие», «Вынесение спорных вопросов «за скобки», «Один режет, другой выбирает» (прием пирога), «Подчеркивание общности», «Пакетирование» («увязка») и их основные характеристики. Факторы, усиливающие результативность переговоров и командного взаимодействия

Тема 10. Конфликты в деловых и межкультурных коммуникациях: возможности и риски. Понятие и основные характеристики конфликтов в межличностных и групповых коммуникациях, деловых и межкультурных коммуникациях. Функции конфликта. Проектирование межличностных и групповых коммуникаций в условиях конфликта. Методы оценки эффективности командной работы в условиях функциональных и дисфункциональных конфликтов. Стиль конкуренции (соперничества) и их основные характеристики в деловых и межкультурных коммуникациях. Стиль сотрудничества в деловых и межкультурных коммуникациях., возможности и ограничения. Стиль компромисса в деловых и межкультурных коммуникациях, возможности и ограничения. Стиль уклонения/ухода в деловых и межкультурных коммуникациях, возможности и ограничения. Стиль приспособления в деловых и межкультурных коммуникациях, возможности и ограничения.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Межкультурная и деловая коммуникация как научная дисциплина. Культурное взаимодействие и межкультурная коммуникация	2	-
2.	Понятие «культура» и культурное многообразие мира	2	1
3.	Культура и народы. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации	4	1

4.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в межкультурной среде и в профессиональной сфере	2	-
5.	Язык как знаково-символическая система. Особенности вербальной коммуникации в межкультурной и деловой коммуникации. Культура речи	2	1
6.	Невербальная коммуникация в процессе межкультурного и делового взаимодействия	2	1
7.	Проблемы понимания в межкультурной и деловой коммуникации	2	-
8.	Этика и этикет в межкультурной и деловой коммуникации.	2	-
9.	Деловые переговоры в деловых межкультурных коммуникациях: ресурсы и ограничения	4	-
10.	Конфликты в деловых и межкультурных коммуникациях: возможности и риски	2	-
Итого:		24	4

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1.	Межкультурная и деловая коммуникация как научная дисциплина. Культурное взаимодействие и межкультурная коммуникация	1	-
2.	Понятие «культура» и культурное многообразие мира	1	-
3.	Культура и народы. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации	1	-
4.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в межкультурной среде и в профессиональной сфере	1	-
5.	Язык как знаково-символическая система. Особенности вербальной коммуникации в межкультурной и деловой коммуникации. Культура речи	1	1
6.	Невербальная коммуникация в процессе межкультурного и делового взаимодействия	1	1
7.	Проблемы понимания в межкультурной и деловой коммуникации	1	-
8.	Этика и этикет в межкультурной и деловой коммуникации.	1	-
9.	Деловые переговоры в деловых межкультурных коммуникациях: ресурсы и ограничения	2	-
10.	Конфликты в деловых и межкультурных коммуникациях: возможности и риски	2	-
Итого:		12	2

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1.	Межкультурная и деловая коммуникация как научная дисциплина. Культурное взаимодействие и межкультурная коммуникация	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	3	6
2.	Понятие «культура» и культурное многообразие мира	Самостоятельное изучение литературы.	3	6
3.	Культура и народы. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	3	6
4.	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в межкультурной среде и в профессиональной сфере	Самостоятельное изучение литературы.	3	6
5.	Язык как знаково-символическая система. Особенности вербальной коммуникации в межкультурной и деловой коммуникации. Культура речи	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	4	7
6.	Невербальная коммуникация в процессе межкультурного и делового взаимодействия	Самостоятельное изучение литературы.	4	7
7.	Проблемы понимания в межкультурной и деловой коммуникации	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	4	7
8.	Этика и этикет в межкультурной и деловой коммуникации.	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	4	7

9.	Деловые переговоры в деловых межкультурных коммуникациях: ресурсы и ограничения	Самостоятельное изучение литературы. Подготовка реферата, доклада	4	7
10.	Конфликты в деловых и межкультурных коммуникациях: возможности и риски	Самостоятельное изучение литературы.	4	7
Итого:			36	66

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их

элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Деловые коммуникации: краткий курс лекций: учебное пособие / Е.В. Загороднюк [и др.]; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2021. - 107 с.

2. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие для практических занятий и организации самостоятельной работы студентов / Е.В. Загороднюк [и др.] ; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2020. - 76 с.

3. Скарга В.А. Деловые коммуникации: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов по программе прикладной магистратуры / В.А. Скарга, А.Е. Шатохина; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2016. - 27 с.

4. Левченко Н.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Н.А. Левченко; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2015. - 100 с.

5. Таратухина, Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511159> дата обращения: 11.04.2023).

6. Бутенина, Е.М. Практикум по межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов Е.М. Бутенина, Т.А. Иванкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519476> (дата обращения: 11.04.2023).

7. Юдина, А.И. Культурная политика: межкультурная коммуникация и международные культурные обмены: практическое пособие для вузов / А.И. Юдина, Л.С. Жукова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022; Кемерово: Изд-во КемГИК. — 47 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11591-8 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8154-0478-6 (Изд-во КемГИК). — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495910> (дата обращения: 11.04.2023).

8. Теория межкультурной коммуникации: учебник и практикум для вузов / Ю.В. Таратухина [и др.]; под редакцией Ю.В. Таратухиной, С.Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00365-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511656> (дата обращения: 11.04.2023).

9. Бытовая культура и этикет народов мира: межкультурная коммуникация: учебное пособие для среднего профессионального образования / Ю.В. Таратухина [и др.]; под редакцией Ю.В. Таратухиной, С.Н. Безус. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 265 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-

10558-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517940> (дата обращения: 11.04.2023).

б) дополнительная литература:

1. Соколова Л.Н. Теоретические основы методики обучения межкультурной коммуникации и профессионально-деловому общению: учебное пособие для преподавателей вузов / Л.Н. Соколова; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2021. - 180 с.

2. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие для практических занятий и организации самостоятельной работы студентов / Е.В. Загороднюк [и др.]; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2020. - 76 с.

3. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — М.: Издательство Юрайт, 2015. — 324 с. — Серия: Бакалавр. Академический курс. - <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/folder/d7kcezi745/direct/147961738.pdf>

4. Сизухина Е.А. Основы деловых коммуникации и этикета: методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе студентов / Е.А. Сизухина, Н.В. Лысенко, А.А. Пахомова; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2017. - 20 с.

5. Диденко И.В. Социальные коммуникации в деловой сфере: Учебно-методическое пособие для подготовки к лекционным и семинарским занятиям / И.В. Диденко, Н.В. Саранчева; Юж.-Рос. гос. политехн. ун-т (НПИ) им. М.И. Платова. - Новочеркасск: ЮРГПУ (НПИ), 2014. - 131 с.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

Научная библиотека имени А.Н. Коняева – Режим доступа: URL: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/

		https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Межкультурные деловые коммуникации»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Пороговый	знать: правила делового общения на государственном и иностранных языках; социокультурные особенности и принципы делового общения на разных языках
Основной		Базовый	уметь: выбирать коммуникативно приемлемые стили для разных ситуаций на государственном и иностранных языках; эффективно общаться на государственном и иностранных языках, учитывая социокультурные различия и контекст коммуникации
Заключительный		Высокий	владеть: деловой лексикой и грамматикой на государственном и иностранных языках; навыками адаптации и использования соответствующих стилей коммуникации на разных языках в профессиональном взаимодействии.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-4	Способен применять современные	УК-4.1	Тема 1. <i>Межкультурная и</i>	3

		коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения	деловая коммуникация как научная дисциплина. Культурное взаимодействие и межкультурная коммуникация Тема 6. Невербальная коммуникация в процессе межкультурного и делового взаимодействия Тема 7. Проблемы понимания в межкультурной и деловой коммуникации Тема 8. Этика и этикет в межкультурной и деловой коммуникации. Тема 9. Деловые переговоры в деловых межкультурных коммуникациях: ресурсы и ограничения Тема 10. Конфликты в деловых и межкультурных коммуникациях: возможности и риски	
--	--	---	---	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
		УК-5.2. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Знать Культурные особенности разных людей. Уметь Конструктивно и толерантно взаимодействовать с людьми, учитывая их социокультурные особенности. Владеть Способностью использовать знания о культурных различиях для успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	Тема 9. <i>Деловые переговоры в деловых межкультурных коммуникациях: ресурсы и ограничения</i> Тема 10. <i>Конфликты в деловых и межкультурных коммуникациях: возможности и риски</i>	доклад, сообщение, тестовые задания, разнор

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Как понимал Э. Холл связь «культуры» и «коммуникации»?
 - а) коммуникация – речь, культура – традиции;
 - б) коммуникация – культура, культура – коммуникация;
 - в) культура – народ, коммуникация – язык;
 - г) культура – деятельность, коммуникация – действие.
2. Кто составил методологию изучения культур разных народов?
 - а) К. Клакхон и Ф. Стробек;
 - б) Э. Холл и В. Трагер;
 - в) Э. Холл;
 - г) Л. Самовар и Р. Портер.
3. Термин «Межкультурная коммуникация» был введен ...
 - а) Э. Холлом;
 - б) З. Фрейдом;
 - в) А. Адлером;
 - г) Л.С. Выготским.
4. Мелвилл Джин Херсковитц (Melville J. Herskovits, автор термина «энкультурация») выделил ...
 - а) два этапа энкультурации;
 - б) три этапа энкультурации;
 - в) четыре этапа энкультурации;
 - г) пять этапов энкультурации.

5. Понятие «культурный шок» ввел в теорию межкультурной коммуникации ...

- а) К. Оберг;
- б) Р. Уивер;
- в) Ф. Бок;
- г) Ф. де Соссюр.

6. Основными направлениями в развитии межкультурной коммуникации в США является ...

- а) теория ценностных ориентаций Ф. Клакхона и Ф. Стродбека;
- б) сравнительный анализ вербального и невербального общения в разных культурах Л. Самовара и Р. Портера;
- в) исследования процесса адаптации человека к новой культурной среде К. Оберга;
- г) исследование специфики взаимодействия традиций и новаций Э. Шилза.

7. Алиенация – это...

- а) потеря своей культуры и нежелание/невозможность принять чужую;
- б) переход в новую культуру и принятие ее;
- в) возврат к родной культуре и всяческое отстаивание прежних устоев;
- г) обретение неких новых идеалов и создание некой новой, не существовавшей прежде культуры.

8. Вестернизация – это...

- а) проникновение американской культуры на Европейский континент;
- б) это процесс, в результате которого члены одного этнокультурного образования утрачивают свою первоначально существующую культуру и усваивают культуру другого образования, с которым они находятся в непосредственном контакте;
- в) учение о ценностях;
- г) это широкие процессы взаимодействия различных культур, в ходе которых происходят их изменения, усвоение ими новых элементов.

9. Культурная трансмиссия – это...

- а) процесс, благодаря которому культура передается от предшествующих поколений последующим через обучение;
- б) расширение сферы влияния доминирующей (национальной) культуры за первоначальные пределы или государственные границы;
- в) ситуация в развитии культуры, когда нематериальная (духовная) культура не успевает приспособиться к опережающему развитию материальной культуры;
- г) процесс, когда исчезает больше культурных черт, чем добавляется.

10. Культурное истощение – это...

- а) процесс, когда исчезает больше культурных черт, чем добавляется;
- б) процесс, благодаря которому культура передается от предшествующих поколений последующим через обучение;
- в) расширение сферы влияния доминирующей (национальной) культуры за первоначальные пределы или государственные границы;
- г) ситуация в развитии культуры, когда нематериальная (духовная) культура не успевает приспособиться к опережающему развитию материальной культуры.

11. Этническая идентичность – это...

- а) категория, которая относится к осознанию своей принадлежности к определенной этнической общности;
- б) процесс взаимовлияния культур, формирование необходимых для этого культурных норм, ценностей общих для большинства культур различных стран мира;

- в) процесс, благодаря которому культура передается от предшествующих поколений последующим через обучение;
- г) расширение сферы влияния доминирующей (национальной) культуры за первоначальные пределы или государственные границы.

12. Манипулятивное общение – это...

- а) это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей;
- б) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми. субъектная связь, при которой «нет отправителя и получателя сообщений – есть собеседники, соучастники общего дела»;
- в) это метод, основанный на использовании лицом своей официальной власти;
- г) верного ответа нет.

13. Подражание – это...

- а) это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т. п. другого человека;
- б) это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей;
- в) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми. субъектная связь, при которой «нет отправителя и получателя сообщений – есть собеседники, соучастники общего дела»;
- г) верного ответа нет.

14. Убеждение – это...

- а) это и процесс, и результат целенаправленного воздействия, оказываемого с целью трансформировать некоторые сообщения одного человека в систему воззрений другого;
- б) это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т. п. другого человека;
- в) это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей;
- г) верного ответа нет.

15. Язык культуры – это...

- а) формы, знаки, символы, тексты, которые позволяют людям вступать в коммуникативные связи между собой, ориентироваться в пространстве и времени культуры;
- б) это система фонетических, лексических, грамматических единиц, являющаяся средством общения людей и выражения ими своих мыслей, чувств, желаний и намерений;
- в) это слова и выражения, на которые накладывается в цивилизованном обществе запрет из-за негативной, агрессивной окраски этих слов;
- г) верного ответа нет.

16. Деловая беседа – это...

- а) это межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на достижение поставленной цели, решение той или иной проблемы;
- б) разновидность языка, употребляемая сравнительно небольшой общностью людей, объединенных общностью территории;
- в) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;

г) сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми. субъектная связь, при которой «нет отправителя и получателя сообщений – есть собеседники, соучастники общего дела».

17. Такесика – это...

- а) наука, изучающая прикосновения в ситуации общения (рукопожатие, поцелуй, похлопывания);
- б) наука, изучающая пространственную и временную знаковую систему общения (ориентация, дистанция);
- в) наука, изучающая звуковые коды невербальной коммуникации;
- г) наука о слуховом восприятии звуков и аудиальном поведении людей в процессе коммуникации.

18. Аускультация – это...

- а) наука о слуховом восприятии звуков и аудиальном поведении людей в процессе коммуникации;
- б) наука, изучающая прикосновения в ситуации общения (рукопожатие, поцелуй, похлопывания);
- в) наука, изучающая пространственную и временную знаковую систему общения. (ориентация, дистанция);
- г) наука, изучающая звуковые коды невербальной коммуникации.

19. Проксемика – это...

- а) наука, изучающая пространственную и временную знаковую систему общения (ориентация, дистанция);
- б) наука о слуховом восприятии звуков и аудиальном поведении людей в процессе коммуникации;
- в) наука, изучающая прикосновения в ситуации общения (рукопожатие, поцелуй, похлопывания);
- г) наука, изучающая звуковые коды невербальной коммуникации.

20. Просодика и экстралингвистика – это...

- а) науки, изучающие значение интонации, громкости, тембра, пауз, вздохов, смеха, плача, кашля и т. д. в речевой коммуникации;
- б) наука, изучающая пространственную и временную знаковую систему общения (ориентация, дистанция);
- в) наука о слуховом восприятии звуков и аудиальном поведении людей в процессе коммуникации;
- г) наука, изучающая прикосновения в ситуации общения (рукопожатие, поцелуй, похлопывания).

21. Первоначально межкультурная коммуникация как дисциплина зародилась:

- а) в России;
- б) во Франции;
- в) в США;
- г) в России.

22. Семантический барьер – это...

- а) барьер, возникающий, когда партнеры по общению пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей, а также при несовпадении тезаурусов, то есть лингвистического словаря языка, с полной смысловой информацией (ограниченный лексикон у одного из партнеров и богатый – у другого), и социальные, культурные, психологические, национальные, религиозные и другие различия;

- б) барьер, возникающий, когда взаимодействие протекает в форме противостояния, столкновения;
- в) барьер, возникающий, когда форма коммуникации и ее содержание не соответствуют друг другу;
- г) это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего, когда большее внимание уделяется не тому, что говорят оппоненты, а тому как они себя ведут.
23. Осознание человеком своей принадлежности к какой-либо социокультурной группе, это...
- а) идентичность;
- б) такесика;
- в) кинесика;
- г) высококонтекстуальность.
24. Укажите, особенностью какого стиля деловых отношений является социальный консерватизм:
- а) американского стиля;
- б) английского стиля;
- в) французского стиля.
- г) верного ответа нет.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений) (пороговый уровень)

1. Генезис массовых коммуникаций. Коммуникативные революции.
2. История развития деловой коммуникации в России.
3. Культурные сценарии деятельности: труда, учебы, досуга.
4. Мода как нормативная система.
5. Христианство и межкультурная коммуникация.
6. Феномен маргинальности в межкультурной коммуникации.
7. Теоретическое обоснование расизма: от Фукидида до Леопольда Сенгору.
8. Национальные особенности межкультурной коммуникации и делового этикета в европейских странах.
9. Межкультурная коммуникация и особенности делового общения в арабском мире.
10. Американский национальный менталитет и самоидентичность.

11. Возникновение и развитие науки о красноречии с древнейших времен до наших дней.
12. Беседа как форма общения в межличностной и деловой коммуникации.
13. Совещания: правила подготовки и проведения.
14. Переговоры как форма устной деловой коммуникации. Искусство спора.
15. Публичное выступление как форма коммуникации.
16. Восточные мудрецы о взаимопонимании.
17. Европейская деловая культура.
18. Североамериканская деловая культура
19. Формальная, жесткая, комбинированная и партнерская стратегия деловых переговоров: общее и особенное.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Разноуровневые задачи и задания

(базовый уровень)

Задание 1. Сравните определения межкультурной коммуникации разных ученых. Какое из них вам кажется наиболее полным? Обоснуйте ваш выбор.

1.1. По мнению Дмитрия Борисовича Гудкова, межкультурная коммуникация есть «общение языковых личностей, принадлежащих различным лингвокультурным сообществам, и, как любая коммуникация, представляет собой взаимодействие «говорящих сознаний»».

1.2. Согласно точке зрения Ирины Ивановны Халеевой, межкультурная коммуникация представляет собой процесс общения (вербального и невербального) между коммуникантами, являющимися носителями разных культур и языков.

1.3. Ольга Аркадьевна Леонтович считает, что межкультурная коммуникация есть непосредственный или опосредованный обмен информацией между представителями разных культур.

1.4. Евгений Михайлович Верещагин и Виталий Григорьевич Костомаров называют межкультурной коммуникацией адекватное взаимопонимание двух

участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам.

1.5. Татьяна Георгиевна Грушевицкая, Вячеслав Дмитриевич Попков, Александр Петрович Садохин рассматривают межкультурную коммуникацию как «совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам».

Задание 2. Участникам (если их более девяти) предлагается разделить на группы по три-пять человек. Каждой группе (или каждому участнику) дается список пословиц, характерных для какой-либо (не родной для участников) культуры. Предложенные пословицы обсуждаются участниками (примерные вопросы для обсуждения см. ниже). При обсуждении необходимо попытаться определить ценности культуры, к которой относится каждая из пословиц, и соотнести их с ценностями родной культуры.

Вариант 1 Каждой группе (или каждому из участников) предлагается список пословиц какой-либо одной страны.

Вариант 2 В конце обсуждения группа должна попытаться определить, к какой культуре могут относиться данные пословицы.

Вариант 3 Если аудитория состоит из представителей разных национальностей, можно попросить вспомнить и проанализировать пословицы каждой из этих национальностей.

Немецкие пословицы и их перевод на русский язык

а) Ordnung ist das halbe Leben. – Порядок – это полжизни.

б) Auch ein blindes Huhn findet man-chmal ein Korn – И слепая курица порой зерно находит.

в) Kleider machen Leute – Одежки человека делают

г) Was Hanschen nicht lernt, lernt Hans nimmermehr – Чему маленький Ганс не учился, того большой Ганс знать не будет.

д) Mit Verwandten sing und lach, aber nie Geschäfte mach - С родственниками пой и веселись, но никогда не занимайся делом.

Американские пословицы и их перевод на русский язык

а) God helps those who help themselves – Бог помогает тому, кто сам о себе заботится.

б) Cleanliness is next to godliness – Чистота и набожность стоят рядом.

в) If you cant stand the heat get out of kitchen – Если не выносишь жара, уйди из кухни.

г) Early to bed and early to rise? Makes a man healthy, wealthy and wise – Ранний сон и ранний подъём приносят человеку здоровье, богатство и мудрость.

д) Happy is the country with no history – счастлива та страна, у которой нет истории.

Вопросы для обсуждения

1) Попробуйте объяснить значение каждой пословицы. Вполне ли понятно это значение или необходимы пояснения?

2) К каким культурным ценностям может иметь отношение данная пословица?

3) Попробуйте подобрать пословицу или поговорку на вашем родном языке, в которой выражается та же ценность. Если вам не удалось это сделать, то объясните, почему.

4) Если вам удалось подобрать эквивалент на родном языке, подумайте, насколько он употребителен в вашей культуре? Можно ли отнести его к определенной социальной, возрастной и иной группе людей?

Задание 3. Прочитайте и определите причину неудачной коммуникации.

Молодой представитель американской фирмы на официальном приеме в японской фирме-партнере похлопал небрежно по плечу пожилого президента фирмы и сказал шутливо несколько неформальных слов. Президент японской фирмы побледнел, не прощаясь, он покинул прием и не стал поддерживать отношения с этой американской фирмой. Многие практические рекомендации для туристов содержат весьма конкретные советы.

Например: • в Египте лучше не спрашивать местных жителей про отношения между мужчинами и женщинами; нельзя задавать вопросы про религию и жён;

• в Италии не рекомендуется подробно рассказывать деловому партнёру о целях своей командировки;

• в Японии многословие – признак коммуникабельности и частично даже вежливости, а не болтливости;

• в Швеции с собеседниками лучше вести разговор о музыке, машинах, товарах экспорта, детях;

• в Англии добрым знаком будет беседа о футболе и погоде;

• в Гонконге одним из самых дорогих для хозяев подарков будет корзина с апельсинами или маленькое цитрусовое дерево.

Методические рекомендации:

Задачами практических (семинарских) занятий являются развитие у студентов навыков аналитического мышления, обсуждение наиболее сложных и дискуссионных проблем и выработка у студентов умения применить на практике приобретенные ими теоретические знания, навыки межкультурной коммуникации, обеспечивающие адекватность социальных и профессиональных контактов и методы взаимодействия в межкультурном контексте.

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «разноуровневые задания и задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы

3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

4. Практическое (прикладное) задание

(заключительный уровень)

Задание 1. Какой из показателей ментальной программы (по Герту Хофстеду) дан в приведённом ниже описании: «Существует несколько концептов, отражающих уникальность ментальности японцев. Один из них «аймай» – неопределенность в сознании японцев. Как правило, она выражается в отсутствии категоричных и прямых ответов «да» или «нет». Японская культура является коллективистской. Японцам необходимо быть частью большой семьи, в которой царит культ сверхвежливости. Ни при каких обстоятельствах японцу нельзя «терять своего лица». Коллективистская ментальность японцев может быть выражена с помощью концепта японской зависимости – «амаэ». Его нельзя дословно перевести на русский язык. В общих чертах, это преобладание коллективных интересов над личными». Охарактеризуйте другие показатели ментальной программы японца. Дайте описания ментальной программы любых пяти национальностей. Опишите свою личную ментальную программу.

Задание 2. Опираясь на следующий текст, спрогнозируйте возможные сложности, которые могут возникнуть при ведении бизнеса представителями высококонтекстных и низкоконтекстных культур. Приведите примеры из собственного опыта.

«Алан, стажирующийся на японской фирме, собирался на свое первое рабочее собрание. Поскольку в программу были включены спорные вопросы, Алан ожидал интересной дискуссии. Но собрание оказалось довольно скучным: никто не высказывал мнений за и против. Вместо этого было задано несколько вопросов, и некоторые члены коллектива коротко прокомментировали положительные стороны предлагаемого решения. Алан слышал, что часть сотрудников была не согласна с решением, но они всего лишь задали несколько мелких вопросов. Один из членов комитета возразил; на некоторое время воцарилась тишина, никто не ответил. Затем председатель спросил, есть ли еще вопросы и комментарии, и закрыл обсуждение. Не было даже голосования. Под конец Алану казалось, что никакого серьезного обсуждения вообще не было».

Задание 3. Прочитайте письмо, посланное редактором одной из пекинских газет британскому журналисту, и ответьте на вопросы:

1. Какова была коммуникативная цель высказывания?
2. Чем характеризуется речевой стиль данного письма?
3. Является ли он типичным для китайской деловой коммуникации?
4. Как, по вашему мнению, воспринял ответ редакции журналист?
5. Предположите возможную интерпретацию этого сообщения представителями русской, японской и немецкой лингвокультур.

«Мы прочитали Вашу рукопись с безграничным наслаждением. Но если бы мы напечатали Вашу работу, то лишили бы себя возможности в будущем публиковать работы более слабого уровня. Поскольку представляется совершенно исключённым увидеть что-либо равноценное в ближайшее тысячелетие, мы, к нашему глубочайшему сожалению, вынуждены отклонить Вашу божественную рукопись. Мы приносим тысячу извинений и просим снисхождения за нашу неосмотрительность и боязливость.

Методические рекомендации:

Задачами практических (семинарских) занятий являются развитие у студентов навыков аналитического мышления, обсуждение наиболее сложных и дискуссионных проблем и выработка у студентов умения применить на практике приобретенные ими теоретические знания, навыки межкультурной коммуникации, обеспечивающие адекватность социальных и профессиональных контактов и методы взаимодействия в межкультурном контексте.

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

5. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Понятие «коммуникация» и подходы к его определению.
2. Виды, уровни и функции коммуникации.
3. Различия межкультурной коммуникации и межкультурного взаимодействия.
4. Сущностные характеристики и механизмы межкультурной коммуникации.
5. Основные концепции межкультурной коммуникации.
6. Особенности деловой коммуникации.
7. Понятие «культура», ее структура и функции.
8. Основные формы распространения культуры. Культурные коммуникации.
9. Способы освоения культуры в процессе межкультурной коммуникации.
10. Культурный шок.
11. Понятия «культурная ценность» и «культурная норма».
12. Ценностный и нормативный аспект межкультурной и деловой коммуникации.
13. Религия в системе межкультурного и профессионального общения.

14. Диалог культур.
15. Толерантность и эмпатия как специфические черты коммуникативных процессов.
16. Народ, этнос, нация.
17. Национальная самоидентичность.
18. Этноцентризм.
19. Этнокультурные образцы и стереотипы как основа формирования этнического единства и этнокультурного разнообразия.
20. Региональная типологизация культур.
21. Особенности современного типа культуры.
22. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации
23. Понятие «общение», его смысловое содержание, цель, виды и формы.
24. «Внутренний» и «внешний» аспекты общения.
25. Средства, функции и структура общения.
26. Особенности общения в деловой и межкультурной коммуникации.
27. Стили общения.
28. Основные виды знаков.
29. Язык как знаково-символическая система.
30. Функции языка.
31. Язык культуры. Культура речи.
32. Вербальная коммуникация.
33. Роль языка в межкультурном общении.
34. Вербальные формы деловой коммуникации: беседы, публичные выступления, совещания, переговоры, телефонные разговоры (назначение и виды, методы подготовки и проведения).
35. Знаковые формы записи.
36. Особенности письменной коммуникации в деловом и межкультурном общении.
37. Невербальные средства общения и их классификация.
38. Телесный контакт, дистанция, ориентация относительно друг друга, поза, рассадка партнеров при общении.
39. Мимические коды эмоциональных состояний.
40. Национальные особенности мимических средств коммуникации.
41. Язык жестов в деловом общении и межкультурной коммуникации.
42. Критика и комплименты в деловой и межкультурной коммуникации
43. Понятия «этика».
44. Основные принципы профессиональной этики.
45. Виды и кодекс профессиональной этики.
46. Субординация.
47. Правила делового общения на разных уровнях. Правила обращения.
48. Понятие «этикет».
49. Особенности этикета в деловой коммуникации (этикет деловых приемов и презентаций, деловой этикет в культуре внешности, подарки и сувениры).
50. Национальные особенности делового этикета.
51. Деловые переговоры как вид человеческой деятельности, делового и межкультурного общения.
52. Методы командного взаимодействия в деловых и межкультурных коммуникациях.

53. Теоретические основы и практические аспекты организации командной работы в условиях подготовки и проведения переговоров.

54. Проектирование и организация командной работы в процессе подготовки и проведения переговоров.

55. Трехэтапная структура деловых переговоров.

56. Прямые и не прямые переговоры: общее и особенное.

57. Приемы технологий торга: «Завышение первоначальных требований», «Расстановка ложных акцентов в собственной позиции», «Выжидание» (уход, отсрочка, молчание), «Салями», «Двойное толкование», «Вымогательство», «Преднамеренный обман (блеф)», «Выдвижение требований по возрастающей» (растущие требования), «Выдвижение требований в последнюю минуту» и их основные характеристики.

58. Приемы технологий партнерства: «Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов», «Разделение проблемы на отдельные составляющие», «Вынесение спорных вопросов «за скобки», «Один режет, другой выбирает» (прием пирога), «Подчеркивание общности», «Пакетирование» («увязка») и их основные характеристики. Факторы, усиливающие результативность переговоров и командного взаимодействия

59. Понятие и основные характеристики конфликтов в межличностных и групповых коммуникациях, деловых и межкультурных коммуникациях. Функции конфликта.

60. Стиль конкуренции (соперничества), стиль сотрудничества и их основные характеристики в деловых и межкультурных коммуникациях.

61. Стиль компромисса и стиль уклонения/ухода в деловых и межкультурных коммуникациях, возможности и ограничения.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации «зачёт»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания	Шкала оценивания (зачёт)
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	Зачтено
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	

удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
неудовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)