

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

Направление и направленность (профиль)
45.04.02 Лингвистика. Межкультурная коммуникация и преподавание иностранных языков

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловая коммуникация в поликультурной среде» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 45.04.02 Лингвистика (утв. приказом Минобрнауки России от 12.08.2020г. №992) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Коновалова Ю.О., кандидат филологических наук, доцент, Кафедра русского языка,
Yuliya.Konvalova@vvsu.ru*

*Креницкая М.Ю., кандидат филологических наук, доцент, Кафедра русского языка,
Marina.Krinitzkaya@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры русского языка от 28.04.2023 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Коновалова Ю.О.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575461532
Номер транзакции	000000000B57828
Владелец	Коновалова Ю.О.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения учебной дисциплины "Деловая коммуникация в поликультурной среде" является формирование профессиональной компетентности выпускников, способных к эффективному деловому взаимодействию с представителями различных культур на основе владения современными коммуникативными технологиями.

Задачи дисциплины следуют из необходимости подготовить выпускников, готовых к решению вопросов в области международных отношений, обладающих коммуникативной и межкультурной компетентностью, знаниями специфики международных отношений, навыками эффективного взаимодействия в академической и международной среде:

1. Придерживаться принципов культурного релятивизма в процессе межкультурного взаимодействия.
2. Осуществлять речевую коммуникацию в деловой среде в соответствии с требованиями современных коммуникативных технологий.
3. Научиться использовать знания этнокультурной специфики представителей различных национальных групп в различных ситуациях академического и профессионального общения.
4. Формировать бережное отношение к русскому языку как неотъемлемой части русской культуры как основе гражданской идентичности; осознавать роль русского языка как государственного языка РФ и языка межнационального общения.
5. Формировать осознание своего места в поликультурном мире, готовность участвовать в диалоге культур.
6. Формировать эстетическое отношение к языку и речи, нравственное сознание и поведение на основе общечеловеческих ценностей.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
45.04.02 «Лингвистика» (М-ЛГ)	УК-4 : Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии	РД1	Знание	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий
			РД2	Умение	Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации
			РД3	Навык	Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения

	УК-5 : Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур	РД4	Знание	Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп
		УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде	РД5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Изучение дисциплины «Деловая коммуникация в поликультурной среде» предусмотрено обязательной частью Блока 1 учебного плана ОПОП.

Актуальность данной дисциплины обусловлена тем, что формирование межкультурной и коммуникативной компетентности – важная часть профессиональной подготовки студентов в вузе.

Совершенствование знаний, умений, владений в области межкультурной коммуникации направлено на комплексное развитие коммуникативной, информационной, социокультурной и профессиональной компетенций студентов.

Требования к входным знаниям: студент должен иметь сформированные теоретические знания в объеме, предусмотренном изученными на предыдущем уровне образования дисциплинами из области межкультурной коммуникации, речевого взаимодействия, культуры речи.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
45.04.02 Лингвистика	ОФО	М01.Б	1	2	17	4	12	0	1	0	55	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с

учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Современные коммуникативные технологии в деловом общении	РД1	2	0	0	8	Тестирование
2	Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	РД4, РД5	2	0	0	8	Тестирование
3	Современные коммуникативные технологии в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения	РД1	0	2	0	8	Групповой проект
4	Современные коммуникативные технологии в ситуациях межкультурного общения	РД4, РД5	0	2	0	8	Кейсовые задания
5	Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия	РД2, РД3	0	2	0	8	Доклад с презентацией, ролевая игра
6	Принципы бесконфликтного общения	РД3	0	2	0	8	Индивидуальное творческое задание (с презентацией)
7	Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	РД4, РД5	0	4	0	7	Кейсовые задания, доклад с презентацией
Итого по таблице			4	12	0	55	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Современные коммуникативные технологии в деловом общении.

Содержание темы: Коммуникативные технологии. Язык как инструмент эффективной языковой коммуникации. Аспекты и виды общения. Цели и элементы коммуникации. Основные понятия коммуникации: речевое общение, речевая деятельность, речевое событие, речевое поведение. Эффективность коммуникации. Коммуникативные помехи и коммуникативные барьеры. Понятие и особенности деловой коммуникации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение материалов учебных пособий, дополнительных материалов к теме; подготовка к тестированию.

Тема 2 Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере.

Содержание темы: Основные типы и классификации этнических культур. Культура и поведение. Национальное коммуникативное поведение представителей различных культур. Национальные особенности переговорного процесса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение материалов учебных пособий, дополнительных материалов к теме; подготовка к тестированию.

Тема 3 Современные коммуникативные технологии в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения.

Содержание темы: Особенности письменного делового общения. Основные характеристики письменной деловой речи. Жанры документов деловой переписки. Структура и содержание резюме, рекомендательного письма, заявления, служебной (докладной) записки, доверенности. Стандарты оформления деловых писем. Структура и содержание письма-просьбы, письма-оферты, письма-отказа, письма-ответа и письма-претензии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие (работа в группах).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение материалов учебных пособий, дополнительных материалов к теме; практикум по письму (подготовка к групповому проекту).

Тема 4 Современные коммуникативные технологии в ситуациях межкультурного общения.

Содержание темы: Техники и технологии делового общения с представителями различных культур. Толерантность, эмпатия, культурная восприимчивость, коммуникативная компетентность как условия эффективной деловой коммуникации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие (работа в группах).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: решение кейсовых заданий.

Тема 5 Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия.

Содержание темы: Правила и приёмы и законы общения. Законы общения: 1. Закон зеркального развития общения, 2. Закон зависимости результата общения от объёма коммуникативных усилий, 3. Закон возрастающего нетерпения слушателей, 4. Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера, 5. Закон первичного отторжения новой идеи, 6. Закон ритма общения, 7. Закон речевого самовоздействия, 8. Закон отторжения публичной критики, 9. Закон доверия к простым словам, 10. Закон притяжения критики, 11. Закон коммуникативных замечаний, 12. Закон ускоренного распространения негативной информации, 13. Закон искажения информации при ее передаче, 14. Закон детального обсуждения мелочей, 15. Закон речевого поглощения эмоции, 16. Закон эмоционального подавления логики. Понятие, способы и аспекты речевого воздействия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие (работа в группах).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение материалов учебных пособий, дополнительных материалов к теме; подготовка к ролевой игре, к докладу.

Тема 6 Принципы бесконфликтного общения.

Содержание темы: Принципы и правила бесконфликтного общения (принцип терпимости к собеседнику, принцип благоприятной самоподачи, принцип минимизации негативной информации).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие (работа в группах).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение материалов учебных пособий, дополнительных материалов к теме; подготовка к индивидуальному творческому заданию (с презентацией).

Тема 7 Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях.

Содержание темы: Международный этикет и протокол. Коммуникация как фактор поддержания корпоративной культуры. Отношения в группе. Отношения на индивидуальном уровне. Отношения с руководителем. Аккультурация и агент аккультурации. Подготовка сотрудника к работе в другой культуре.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практическое занятие (работа в группах).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: решение кейсовых заданий.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на переаттестацию соответствующих дисциплин (модулей), освоенных в процессе обучения, который в том числе освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

Программой дисциплины предусмотрено проведение лекционных и практических занятий с применением активных методов обучения: учебные дискуссии, подготовка докладов и презентаций, индивидуальные (написание эссе) и групповые задания (решение кейсовых заданий), традиционных методов обучения (традиционные лекции).

На использование активных методов обучения отводится 50 % занятий.

Широко используются информационные технологии (электронные тесты, подготовка электронных презентаций, использование интернет-ресурсов).

В ходе изучения данного курса предполагается использование электронных презентаций.

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается подготовка кратких сообщений с презентацией в формате Microsoft PowerPoint, решение кейсовых заданий. В качестве задания для промежуточной аттестации предлагается эссе.

Основной вид занятий для студентов очной формы обучения – лекционные и практические занятия с применением информационно-коммуникационных технологий. На лекционных занятиях студенты знакомятся с теоретическими положениями теории коммуникации; основными понятиями теории межкультурной коммуникации и процессами, происходящими в практике межкультурной коммуникации в деловой среде. Практические занятия предполагают работу по освоению и закреплению теоретических знаний; расширению общего кругозора обучающихся и развитию коммуникативных навыков. Освоение курса предполагает посещение лекционных и практических занятий, самостоятельную работу по подготовке к аудиторным занятиям, выполнение тестовых заданий, самостоятельную работу с отдельными темами, посещение консультаций.

Для студентов очно-заочной формы обучения проводится на лекционных занятиях представляются самые общие сведения об изучаемой дисциплине и задания для самостоятельного изучения материала, акцентируется внимание на ключевых положениях каждой темы. В течение семестра студенты получают консультации по интересующим их вопросам. Во время сессии проводятся практические занятия в учебных аудиториях с мультимедийным оборудованием.

На лекционных занятиях ведется контроль посещаемости с помощью электронной системы считывания студенческих бейджей, принятой в университете, а также с помощью контрольных тестов, позволяющих провести проверку качества усвоения теоретического материала каждой лекции. На практических занятиях ведётся текущий поурочный контроль в форме защиты презентаций, устных выступлений, групповых и индивидуальных заданий, дискуссий по основным моментам изучаемых тем, осуществляется проверка выполнения домашнего задания.

Аттестация студентов осуществляется в соответствии с Положением о рейтинговой системе ВВГУ.

Промежуточной формой контроля является зачет.

Самостоятельная внеаудиторная работа студентов является важнейшим условием успешного овладения программой курса. Она тесно связана с аудиторной работой. Студенты работают дома по заданиям преподавателя, которые базируются на материале, изученном на лекционном и практическом занятии.

На каждом занятии студенты получают домашнее задание, напрямую или опосредованно связанное с изученной теоретической темой.

В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск и анализ информации в сети Интернет и печатных СМИ, подготовка презентаций Power Point, групповая работа над решением кейсовых заданий.

Освоение курса предполагает самостоятельную работу по подготовке к лекционным и практическим занятиям, как с применением компьютерных программ, так и без их применения, а также работу над ситуационными проектами в группах.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2020 - 286 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=348858>

2. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/22224. -

ISBN 978-5-16-012114-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1876389> (дата обращения: 01.03.2023). – Режим доступа: по подписке.

3. Шлепнёва, Т. О. Деловые коммуникации в профессиональной деятельности : учебное пособие / Т. О. Шлепнёва, И. В. Майзель. — Иркутск : ИРНИТУ, 2021. — 214 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/325460> (дата обращения: 28.02.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2 Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Вузовский учебник , 2020 - 160 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=359428>

2. Таратухина Ю. В., Авдеева З. К. ДЕЛОВЫЕ И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 324 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-450299>

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. онлайн-курс "Межкультурные деловые коммуникации" <https://stepik.org/course/128055/promo>

2. Портал "Открытое образование" курс "Язык, культура и межкультурная коммуникация" <https://openedu.ru/course/msu/LANG/>

3. Специализированный портал "Межкультурная коммуникация" (на русском языке): <http://intercultural.ru/>

4. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ <http://gramota.ru/>

5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

6. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM" - Режим доступа: <https://znanium.com/>

7. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

8. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>

9. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

10. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

11. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой (занятий лекционного типа, семинарского типа, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации).

Основное оборудование : Специализированная учебная мебель количество посадочных мест - 80 шт; акустическая система RCS RC-120C - 1 шт; доска учебная маркерная - 1 шт; мультимедийная трибуна -1 шт; мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-M146, экран 180*180)

Программное обеспечение : MS Windows7 Pro SP1 64-bit Russian OEM; Microsoft Office Prof Plus 2007 Rus; Google Chrome; Adobe Acrobat Reader; Adobe Flash Player; 7-Zip 18.01 (x64).

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Основное оборудование : Рабочие места на базе компьютерной техники с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ВВГУ: комплекты учебной мебели (столы и стулья) – 19 шт., персональные компьютеры (облачные мониторы) - 19 шт; доска маркерная - 1шт., лазерный копир-принтер-сканер с 2 лотками Xerox WorkCentre 3345 DNI.

Программное обеспечение : Microsoft Windows 7 Professional; Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmc; СПС КонсультантЮрист: Версия Проф; Adobe Acrobat Reader; Google Chrome; Adobe Flash Player; 7-Zip 18.01 (x64).

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

Направление и направленность (профиль)
45.04.02 Лингвистика. Межкультурная коммуникация и преподавание иностранных
языков

Форма обучения
очная

Владивосток 2023

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
45.04.02 «Лингвистика» (М-ЛГ)	УК-4 : Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии
	УК-5 : Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур
		УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция УК-4 «Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Ко д ре зу ль та	Ти п ре зу ль та	Результат	
УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии	РД 1	Зн ан ие	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	Сформировавшееся систематическое знание видов современных коммуникативных технологий
	РД 2	У ме ни е	Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации	Сформировавшееся систематическое умение применять законы, правила и приемы эффективной коммуникации
	РД 3	На вы к	Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и	Сформировавшиеся систематические навыки использования принципов бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия

			академического общения	в ситуациях профессионального и академического общения
--	--	--	------------------------	--

Компетенция УК-5 «Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия»

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код	Тип	Результат	
УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур	РД 4	Знание	Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп	Сформировавшееся систематическое знание правил речевого взаимодействия представителей различных национальных групп
УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде	РД 5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия	Сформировавшиеся эффективные навыки коммуникации с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	1.1. Современные коммуникативные технологии в деловом общении	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.3. Современные коммуникативные технологии в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
РД2	Умение : Применяет законы, правила и	1.5. Законы, правила и приемы эффективной	Собеседование	Деловая игра

	приемы эффективной коммуникации	коммуникации. Приемы речевого воздействия	Тест	Деловая игра
РД3	Навык : Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения	1.5. Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.6. Принципы бесконфликтного общения	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
РД4	Знание : Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп	1.2. Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.4. Современные коммуникативные технологии в ситуациях межкультурного общения	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.7. Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
РД5	Навык : Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия	1.2. Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.4. Современные коммуникативные технологии в ситуациях межкультурного общения	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.7. Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство			
	Деловая игра	Тесты	Собеседование	Итого
Лекции		20	30	50
Практические занятия	50			10
Самостоятельная работа				
Промежуточная аттестация			30	50
Итого	50	20	30	100

Текущая аттестация по дисциплине «Деловая коммуникация в поликультурной среде» включает в себя теоретические, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков (см. раздел 5).

Усвоенные знания проверяются при помощи тестирования, умения и навыки проверяются в ходе выполнения практических заданий.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Собеседование

Примерные вопросы

1. Когда теория межкультурной коммуникации отделилась в отдельную дисциплину?
2. В рамках какого стиля речи реализуется деловая коммуникация?

3. Что такое аккультурация?
4. Кто предложил разделить культуры на высококонтекстные и низкоконтекстные?
5. Совокупность общепринятых правил и норм поведения как в официальной, так и неофициальной обстановке называют ...
6. Принято ли кланяться партнеру-японцу при вручении визитной карточки?
7. Как себя вести, если возникает необходимость коммуникации с представителем культуры, о которой не имеешь соответствующей информации?
8. Каковы основные способы установления контакта?
9. Как называется устойчивое представление о носителях других культур?
10. Какие этапы выделяют в развитии конфликта?
11. Каковы характеристики деловой коммуникации?
12. Каковы основные фазы деловой беседы?
13. Какой коммуникативный процесс происходит по схеме «приветствие и введение в проблематику; характеристика проблемы и предложение о ходе переговоров; изложение позиций, обмен мнениями; решение проблемы; завершение»?
14. Каковы общие требования к написанию деловых писем?
15. Каких ошибок в деловых письмах лучше избегать?
16. Что такое эффективность коммуникации?
17. В каком случае коммуникация не достигает своей цели?
18. Каковы причины возникновения коммуникативных барьеров?
19. Чем в рамках модели коммуникации является язык, на котором ведётся коммуникация?
20. Каких правил в деловой коммуникации следует придерживаться, если вы звоните собеседнику?

Краткие методические указания

- изучить информацию по учебному курсу,
- ответьте на вопросы устно.

Шкала оценки

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
2	30	выставляется студенту, если студент правильно ответил на все вопросы
1	0	выставляется студенту, если студент не ответил ни на один вопрос или допустил ошибки во всех вопросах

5.2 Примеры тестовых заданий

Вопросы теста № 1

1. *Корпоративная культура – это ...*

- А) разделяемые всеми ценности, представления, ожидания, нормы, приобретенные по мере вхождения в компанию и за время работы в ней
- Б) отношение к окружающему миру, восприятие действительности, времени, пространства, человеческих взаимоотношений
- В) процесс вхождения индивида в коллектив компании
- Г) совокупность результатов деятельности человеческого общества во всех сферах жизни

2. *Установите соответствие между типичными проявлениями вежливости в деловом общении (например, при встрече или прощании) и представителями различных культур*

1. японцы, лаосцы, тайцы	А. рукопожатия
2. латиноамериканцы	Б. поклоны
3. европейцы	В. объятия и поцелуи

3. *Толерантность – это... .*

А) умение успешно приспособиться и адаптироваться к новым культурным условиям

Б) это терпимое отношение к чужим мнениям, верованиям, поведению, обычаям, культуре, чувствам и идеям, принятие и правильное понимание богатого разнообразия культур нашего мира

В) способность понимать психологические переживания собеседника

Г) врожденное свойство каждого человека

4. *Интолерантность – это... .*

А) способность человека проявлять терпимое отношение к людям, имеющим иные убеждения

Б) излишняя толерантность

В) терпимое отношение к иностранцам

Г) проявление нетерпимого отношения к людям, имеющим иные убеждения

5. *Международный этикет - это*

А) совокупность общепринятых правил и норм поведения как в официальной, так и неофициальной обстановке

Б) совокупность общепринятых правил и норм поведения в неофициальной обстановке

В) совокупность общепринятых правил и норм поведения в официальной обстановке

Г) совокупность общепринятых правил и норм поведения как в официальной, так и неофициальной обстановке для политиков

6. *Выберите один или несколько ответов. К условиям эффективной деловой межкультурной коммуникации относится*

А) коммуникативная компетентность

Б) эмпатия

В) толерантность

Г) культурная восприимчивость

7. При первой встрече с потенциальными ... партнёрами Вы никогда сразу не заключите сделку. Первое Ваше предложение не будет рассматриваться серьёзно.

А) китайскими

Б) испанскими

В) американскими

Г) немецкими

8. Выберите один или несколько ответов.

По сравнению с Китаем, Японией, Кореей и многими другими азиатскими странами, в Северной и Западной Европе

А) подарки – необязательная часть деловых отношений

Б) принято дарить более дорогие подарки

В) к подаркам может быть приравнено совместное времяпрепровождение (поход в театр, спортивное мероприятие)

Г) подарки всегда преподносятся с чеком в коробке

9. Назначение международного протокола -

А) развитие международных экономических и культурных связей

Б) поддержание старинных традиций

- В) предотвращение межэтнических конфликтов
 - Г) защита престижа и суверенитета страны
10. основополагающий принцип деловой этики -

- А) принцип международной вежливости
- Б) принцип кооперации
- В) умение достичь компромисса
- Г) принцип паритетности интересов

*Краткие методические указания
Требования к выполнению:*

- перед выполнением задания изучить информацию по теме;
- знать основные понятия и ключевые слова темы.

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
2	10	выставляется студенту, если студент правильно ответил на все вопросы
1	0	выставляется студенту, если студент не ответил ни на один вопрос или допустил ошибки во всех вопросах

5.3 Примеры тестовых заданий

Вопросы теста № 2

1. Жанрами делового общения не являются
 - А) совещания
 - Б) научные лекции
 - В) презентации
 - Г) переговоры
2. Директор компании «А» написал деловое письмо директору компании «Б». С точки зрения теории коммуникации, директор компании «Б» – это
 - А) отправитель
 - Б) канал
 - В) получатель
 - Г) сообщение
3. Общение, которое зависит от положения его участников относительно друг друга в пространстве и времени называется
 - А) информационное / фатическое
 - Б) монологическое / диалогическое
 - В) вербальное / невербальное
 - Г) контактное / дистантное
4. Речевая деятельность субъекта и реакция адресата на речь субъекта – это речевое
 - А) поведение
 - Б) событие
 - В) взаимодействие
5. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?
 - А) «я не знаю»
 - Б) «вы должны...»
 - В) несогласие с собеседником начинать со слова «нет»;
 - Г) всех выше перечисленные
6. Барьер неверных стереотипов – это
 - А) предвзятое отношение к определенному типу людей
 - Б) помехи из-за языковых различий отправителя и получателя

В) психологический барьер, который мешает осуществить успешную коммуникацию из-за уверенности и установки, что ничего не получится, все пойдет плохо

Г) психологическая преграда, которую человек устанавливает на пути нежелательной, утомительной или опасной информации

7. Вы – руководитель компании и проводите в своем офисе переговоры с другой компанией. Что необходимо сделать после того, как вы познакомили всех участников?

А) Приступить к изложению своей позиции

Б) Пригласить всех на торжественное мероприятие

В) Назвать проблему, по поводу которой проводятся переговоры

Г) Предоставить слово другой стороне

8. Нужно помнить ...

А) чем меньше звеньев передачи информации, тем более искаженной информация будет передана

Б) чем больше звеньев передачи информации, тем более искаженной информация будет передана

9. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью

А) информационных технологий

Б) жестов

В) определенного темпа речи

Г) устной речи

10. Деловое письмо относится к ... виду общения.

А) невербальному

Б) официальному

В) фатическому

Г) контактному

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- перед выполнением задания изучить информацию по теме
- знать основные понятия и ключевые слова этой темы

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
2	10	выставляется студенту, если студент правильно ответил на все вопросы
1	0	выставляется студенту, если студент не ответил ни на один вопрос или допустил ошибки во всех вопросах

5.4 Деловая игра

Примерные задания для деловой игры

Вариант 1

Ролевая игра «Деловое совещание»

Студенты разделяются на микрогруппы для моделирования определенной ситуации делового общения, распределяют роли.

Деловое совещание. Цель – отработка коммуникативных навыков в конфликтной ситуации, навыки монологической и диалогической речи.

Моделируется какая-либо кризисная (конфликтная) ситуации в компании (например, необходимо провести сокращение персонала, или компания была подвергнута критике в СМИ; или необходимо поработать в выходной день и т.д.). Участники: руководитель, заместитель, начальники отделов (не более 4-5 человек). Сначала выступает руководитель, описывает ситуацию или проблему, предлагает решение, потом

все обсуждают ситуацию и высказывают свое мнение по ее решению, в итоге руководитель принимает решение на основе высказанных мнений. Потом вся группа обсуждает проведенное совещание. Критерии оценки действий команды: насколько убедительны и аргументированы выступления; насколько этичны высказывания; учитывались ли при принятии решения высказанные мнения и т.д.

Вариант 2

Ролевая игра «Переговоры»

Студенты разделяются на микрогруппы для моделирования определенной ситуации делового общения, распределяют роли.

Переговоры между двумя компаниями. Цель - отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров. Определяется направление деятельности двух компаний, выбирается предмет переговоров (заключение договора, где каждая из сторон должна отстаивать свои интересы; претензии одной компании к другой и т.д.), определяются позиции и интересы сторон (до переговоров).

Количество участников – по 3 человека с каждой стороны. По окончании игры группа анализирует выступления сторон.

Вариант 3

Ролевая игра «Кризис на предприятии»

Цель игры: привести компанию к успешному разрешению конфликта, снижению напряжения в коллективе, улучшению качества работы и повышению уровня удовлетворенности сотрудников.

Игровой процесс.

1. Игрокам даются роли: генеральный директор, руководитель отдела, главный бухгалтер, сотрудники отдела и производственные рабочие.

2. Игроки получают задания, связанные с разрешением конфликта, такие как:

- составить план действий по улучшению работы компании;
- провести встречу с персоналом для выявления проблем и предложения их решения;
- привлечь консультанта по управлению конфликтами;
- провести обучение сотрудников по коммуникационным навыкам и управлению конфликтами.

3. В процессе прохождения игры возникают ситуации, связанные с конфликтами в коллективе, например: недовольство сотрудников низкой зарплатой, отсутствие возможности карьерного роста, проблемы взаимодействия между отделами и т.д.

4. Игроки должны принимать решения, направленные на улучшение ситуации и разрешение конфликтов.

5. Игра заканчивается, когда игроки достигают поставленной цели: компания возвращает стабильность в работе, коллектив удовлетворен своей работой, качество продукции улучшается.

По ходу игры можно собирать отзывы участников о том, что им понравилось, что можно улучшить и какие знания они получили в процессе игры. Игра также может быть использована для корпоративного обучения и тренинга команды.

Краткие методические указания

Перед началом выполнения задания преподаватель знакомит студентов с критериями оценки данного задания, студенты анонимно оценивают друг друга после выполнения задания, преподаватель подсчитывает баллы каждого студента и оглашает окончательный результат.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	41 - 50	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы справился с заданием, использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента
4	31 - 40	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы справился с заданием, использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на

		оппонента, но допустил речевые погрешности в своих репликах
3	21 - 30	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы не до конца справился с заданием, слабо использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента, допустил речевые погрешности в своих репликах
2	11 - 20	выставляется студенту, если студент не до конца выполнил задание, не использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента, допустил грубые речевые ошибки.
1	0 - 10	выставляется студенту, если он не выполнил задание

КЛЮЧИ К ОЦЕНОЧНЫМ МАТЕРИАЛАМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ»

5.1 Вопросы для собеседования (устного опроса).

Примерные ответы на вопросы для собеседования (устного ответа)

1. В середине XX в.
2. В рамках официально-делового стиля речи.
3. Приспособление человека к новой культуре.
4. Эдвард Холл.
5. Этикет.
6. Да.
7. Постараться вести себя максимально нейтрально.
8. Вербальные и невербальные средства.
9. Стереотип.
10. Скрытый, открытый, финальный.
11. Обязательность, чёткая цель, конкретная профессиональная роль каждого участника, минимальная подготовка.
12. Начало, передача информации, аргументация, опровержение доводов собеседника, принятие решений.
13. Деловые переговоры.
14. Краткость, одно письмо — один вопрос, уважительный тон, использование бланков, письмо на языке адресата.
15. Использование узких специализированных терминов, большого количества сложных предложений, обращение на «ты».
16. Соотнесение изначально поставленной цели конечному результату акта коммуникации.
17. В случае, если обмен информацией не состоялся.
18. Языковые, психологические, социальные.
19. Код.
20. В начале разговора необходимо представиться; кратко изложить суть вопроса; если вопрос требует дальнейшего обсуждения, четко обсудить время, место и формат решения вопроса; в конце нужно поблагодарить собеседника и вежливо попрощаться.

5.2 Ответы на тестовые задания

Тест № 1

1. А)
2. 1 Б), 2 В), 3 А)
3. Б)
4. Г)
5. А)
6. А), Б), В), Г).
7. А)
8. А), В)
9. Г)
10. А)

5.3 Ответы на тестовые задания

Тест № 2

1. Б)
2. В)
3. Г)

- 4. В)
- 5. Г)
- 6. А)
- 7. В)
- 8. Б)
- 9. Г)
- 10. Б)

5.4 Деловая игра

Примерный сценарий

Генеральный директор: Джон Андерсон
Заместитель генерального директора: Сара Томпсон
Руководитель отдела финансов: Майкл Джонсон
Руководитель отдела маркетинга: Эмили Дэвис
Руководитель отдела продаж: Роберт Мартинес
Руководитель отдела кадров: Дженнифер Ли

Генеральный директор (Джон Андерсон): Доброе утро, всем. Спасибо, что присоединились к этому собранию сегодня. Как вы все знаете, наша компания столкнулась с финансовыми трудностями, и нам необходимо сократить штат сотрудников, чтобы обеспечить нашу долгосрочную устойчивость. Я предлагаю внедрить план реструктуризации, который включает сокращение некоторых отделов. Это решение не простое, но необходимое для выживания компании. Я хотел бы услышать ваши мысли по этому вопросу.

Руководитель отдела финансов (Майкл Джонсон): Спасибо, Джон. Я понимаю финансовые проблемы, с которыми мы сталкиваемся, но я предлагаю исследовать другие меры по сокращению затрат, прежде чем рассматривать увольнения. Например, мы могли бы пересмотреть контракты с поставщиками или оптимизировать наши процессы для повышения эффективности. Я считаю, что мы должны исчерпать все возможные альтернативы, прежде чем прибегать к сокращению нашего персонала.

Руководитель отдела маркетинга (Эмили Дэвис): Я согласна с Майклом. Увольнения должны быть нашим последним выходом. Мы должны сосредоточиться на разработке новых маркетинговых стратегий для увеличения дохода и привлечения большего количества клиентов. Инвестируя в целевые кампании и исследуя новые рынки, мы можем потенциально преодолеть наши финансовые трудности без прибегания к сокращению рабочих мест.

Руководитель отдела продаж (Роберт Мартинес): Хотя я понимаю необходимость сокращения затрат, я хочу подчеркнуть важность поддержания сильной команды по продажам. Увольнения в отделе продаж могут негативно сказаться на нашей генерации доходов. Вместо этого, мы должны рассмотреть перераспределение ресурсов и усовершенствование программ обучения по продажам, чтобы обеспечить нашу команду всем необходимым для достижения целей компании в области продаж.

Руководитель отдела кадров (Дженнифер Ли): Я понимаю финансовое давление, с которым мы сталкиваемся, но мы также должны учесть человеческое влияние наших решений. Если мы продолжим сокращение сотрудников, мы должны предоставить должную поддержку пострадавшим сотрудникам, такую как услуги по ориентации на новое место работы или помощь в поиске новых возможностей для трудоустройства. Мы также должны вести прозрачное и эмпатичное общение на протяжении всего процесса, чтобы поддерживать доверие и боевой дух внутри компании.

Заместитель генерального директора (Сара Томпсон): Спасибо всем за ваши ценные мнения. Я ценю представленные различные точки зрения. После внимательного

рассмотрения мнений каждого из вас, я предлагаю немного отойти в сторону и оценить альтернативные меры по сокращению затрат, прежде чем принимать окончательные решения. Мы должны провести тщательный анализ наших текущих процессов, контрактов и маркетинговых стратегий, чтобы выявить потенциальные области для улучшения и снижения затрат. Такой подход позволит нам принять более обоснованное решение, учитывающее как финансовые соображения, так и благополучие наших сотрудников.

Генеральный директор (Джон Андерсон): Спасибо, Сара, и спасибо всем за ваши вдумчивые вклады. Я считаю, что мы рассмотрели различные возможности и учли этические аспекты наших решений. Я согласен, что мы должны провести детальный анализ нашей деятельности для выявления альтернативных мер по сокращению затрат. Давайте снова соберемся через неделю с результатами нашего анализа и потенциальными решениями. В то же время, я призываю вас продолжать делиться любыми дополнительными идеями или вопросами, которые у вас могут возникнуть.

В ходе обсуждения участники проявили эффективные навыки коммуникации, выражая свои точки зрения с уверенностью и представляя обоснованные аргументы. Выступления были уважительными и этичными, принимая во внимание потенциальное влияние на сотрудников. Лидер активно слушал высказанные мнения и принял решение провести дальнейший анализ альтернативных мер по сокращению затрат, прежде чем окончательно утверждать увольнения. Мнения участников были учтены в процессе принятия решения, что свидетельствует о коллективном подходе к решению проблем. В последующем обсуждении собрания группа может рассмотреть эффективность коммуникации и качество представленных аргументов.