

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Рабочая программа дисциплины (модуля)

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

Направление и направленность (профиль)
43.04.02 Туризм. Управление туристско-рекреационными комплексами

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
заочная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловая коммуникация в поликультурной среде» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 15.06.2017г. №556) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

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

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

Утверждена на заседании кафедры русского языка от 27.04.2021 , протокол № 7

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчик)

Коновалова Ю.О.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575461532
Номер транзакции	0000000006EDFED
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	
43.04.02 «Туризм» (М-ТУ)	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	Навыки	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	Навыки	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 компетентности 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 аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.04.02 Туризм	ЗФО	М01.Б	1	2	9	2	6	0	1	0	63	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

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 ЗФО

№	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	1	0	0	9	Тестирование
2	Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	РД4, РД5	1	0	0	9	Тестирование
3	Современные коммуникативные технологии в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения	РД1	0	1	0	9	Групповой проект
4	Современные коммуникативные технологии в ситуациях межкультурного общения	РД4, РД5	0	1	0	9	Кейсовые задания
5	Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия	РД2, РД3	0	1	0	9	Доклад с презентацией, ролевая игра
6	Принципы бесконфликтного общения	РД3	0	1	0	9	Индивидуальное творческое задание (с презентацией)
7	Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	РД4, РД5	0	2	0	9	Кейсовые задания, доклад с презентацией
Итого по таблице			2	6	0	63	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

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 ВГУЭС.

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. Деловые коммуникации : практикум [Электронный ресурс] , 2018 - 120 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/646053>

3. Спивак В. А. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ. ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА. Учебник для академического бакалавриата [Электронный ресурс] , 2019 - 460 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-kommunikacii-teoriya-i-praktika-426318>

7.2 Дополнительная литература

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

2. Психология межкультурной коммуникации в образовании [Электронный ресурс] , 2018 - 116 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/671160>

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

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

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

4. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>

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

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

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

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

9. 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

Основное оборудование:

- Мультимедийный комплект №2 Проектор Sony VLP-EW255+экран для проектора

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows XP Professional

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

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)
43.04.02 Туризм. Управление туристско-рекреационными комплексами

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
заочная

Владивосток 2021

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.04.02 «Туризм» (М-ТУ)	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
	Код результата	Тип результата	Результат	
УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии	РД1	Знание	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	Сформированное систематическое знание видов современных коммуникативных технологий
	РД2	Умение	Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации	Сформированное умение применять законы, правила и приемы эффективной коммуникации
	РД3	Навыки	Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения	Сформированные навыки использования принципов бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия 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 результата	Тип результата	Результат	
УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур	РД4	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	РД5	Навыки	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 2 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
Заочная форма обучения				
РД1	Знание : Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	1.1. Современные коммуникативные технологии и в деловом общении	Тест	Эссе
		1.3. Современные коммуникативные технологии и в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения	Проект	Эссе
РД2	Умение : Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации	1.5. Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия	Доклад, сообщение	Эссе
РД3	Навыки : 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	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
		1.6. Принципы бесконфликтного общения	Разноуровневые задачи и задания	Эссе
РД4	Знание : Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп	1.2. Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	Тест	Эссе

		1.4. Современные коммуникативные технологии и в ситуациях межкультурного общения	Кейс-задача	Эссе
		1.7. Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	Доклад, сообщение	Эссе
			Кейс-задача	Эссе
РД5	Навыки : Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия	1.2. Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	Тест	Эссе
		1.4. Современные коммуникативные технологии и в ситуациях межкультурного общения	Кейс-задача	Эссе
		1.7. Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	Доклад, сообщение	Эссе
			Кейс-задача	Эссе

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								Итого
	Тест №1	Тест № 2	Групповой проект	Кейсовые задания	Доклад с презентацией №№ 1-2	Ролевая игра	Индивидуальное творческое задание	Эссе	
Лекции	10	10							20
Практические занятия			10	10		10			30
Самостоятельная работа					20		10		30
Промежуточная аттестация								20	20
Итого	10	10	10	10	20	10	10	20	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 навык проверяются в ходе выполнения практических заданий.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«зачтено»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, 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»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: 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»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: 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»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено»	Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

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 и 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 Примеры тестовых заданий

Вопросы теста № 1

1. *Корпоративная культура - это ...*

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

2. *Процесс индивидуального развития организации, подразумевающий углубление национальных различий и исключаящий возможность естественного применения принципов управления, свойственных иным культурам - ...*

- 1) конституция
- 2) субституция
- 3) дивергенция
- 4) конвергенция

3. *Модель управления, направленная на создание новой международной управленческой политики и практики, в которой используются как сходства, так и различия между культурами, входящими в состав международной корпорации - это модель ...*

- 1) культурной синергии
- 2) культурного превосходства
- 3) культурного компромисса
- 4) культурной интеграции

4. *Модель управления международной организацией, при которой не признаются и не используются методы ведения дел, принятые в культуре принимающей стороны - ...*

- 1) культурной синергии
- 2) культурного превосходства
- 3) культурного компромисса
- 4) культурной интеграции

5. *Толерантность – это ...*

- 1) умение успешно приспособиться и адаптироваться к новым культурным условиям
- 2) это терпимое отношение к чужим мнениям, верованиям, поведению, обычаям, культуре, чувствам и идеям, принятие и правильное понимание богатого разнообразия культур нашего мира
- 3) способность понимать психологические переживания собеседника
- 4) врожденное свойство каждого человека

6. *Интолерантность – это ...*

- 1) способность человека проявлять терпимое отношение к людям, имеющим иные убеждения
- 2) излишняя толерантность
- 3) терпимое отношение к иностранцам
- 4) проявление нетерпимого отношения к людям, имеющим иные убеждения

7. Типология культур Э.Холла по отношению к информации, сопровождающей общение, включает в себя культуры

- 1) монокронные и полихронные
- 2) низкоконтекстные и высококонтекстные
- 3) мужественные и женственные
- 4) коллективистские и индивидуалистские

8. В данном типе культуры большая часть информации выражается имплицитно, т. е. информация подразумевается, она неочевидна, не выражена словами, но понятна всем представителям этих культур

- 1) Низкоконтекстные культуры
- 2) Высококонтекстные культуры
- 3) Полихронные культуры
- 4) Монокронные культуры

9. В данном типе культуры время предстаёт как линейная структура, в которой прошло

- 1) монокронные культуры
- 2) полихронные культуры
- 3) культуры, ориентированные на будущее
- 4) культуры, ориентированные на настоящее

10. Конфликты пытаются решить путём переговоров и достижения компромисса в ... культурах

- 1) мужественных
- 2) женственных
- 3) низкоконтекстных
- 4) высококонтекстных

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

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

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9 – 10	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 18-20 тестовых заданий из 20
4	7 – 8	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 14-16 тестовых заданий из 20
3	5 – 6	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 10-12 тестовых заданий из 20
2	3 – 4	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 6 – 8 тестовых заданий из 20
1	0–2	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 2 – 4 тестовых задания из 20

5.2 Примеры тестовых заданий

Вопросы теста № 2

1. Жанрами делового общения не являются

- 1) совещания
- 2) научные лекции
- 3) презентации
- 4) переговоры

2. Директор компании «А» написал деловое письмо директору компании «Б». С точки зрения теории коммуникации, директор компании «Б» - это

- 1) отправитель
- 2) канал
- 3) получатель
- 4) сообщение

3. *Общение, которое зависит от положения его участников относительно друг друга в пространстве и времени называется*

- 1) информационное/фатическое
- 2) монологическое/диалогическое
- 3) вербальное/невербальное
- 4) контактное/дистантное

4. *Речевое общение – это*

- 1) процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка
- 2) условия, обстановка, в которой происходит речевое общение, включая самих участников (речевая ситуация)
- 3) степень достижения целей коммуникации при сохранении коммуникативного равновесия
- 4) процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка

5. *К числу основных единиц речевого общения не относятся*

- 1) речевое событие
- 2) дискурс
- 3) речевая ситуация
- 4) речевое взаимодействие

6. *Речевая деятельность субъекта и реакция адресата на речь субъекта – это речевая (-ое)...*

- 1) поведение
- 2) событие
- 3) взаимодействие
- 4) ситуация

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

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

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9 – 10	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 18-20 тестовых заданий из 20
4	7 – 8	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 14-16 тестовых заданий из 20
3	5 – 6	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 10-12 тестовых заданий из 20
2	3 – 4	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 6 – 8 тестовых заданий из 20
1	0–2	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 2 – 4 тестовых задания из 20

5.3 Задания для решения кейс-задачи

Примеры кейсовых заданий

Ситуация 1. Разыграйте ситуацию деловой встречи партнеров китайской и немецкой компаний. Включите в ситуации момент вручения подарков. Спрогнозируйте риски коммуникативной неудачи. Выявите ошибки в поведении участников коммуникации, определите эффективность/неэффективность начала коммуникации, причины

коммуникативной неудачи и т.п. и разработайте возможные стратегии поведения участников ситуации.

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

Ситуация 2. Прочитайте статью Натальи Токарь о важности коммуникативных навыков и о так называемых софт скиллз (soft skills) в бизнесе. Обоснуйте необходимость и предложите вариант развития коммуникативных навыков сотрудников вашей воображаемой компании. Сформулируйте главную цель и составьте план достижения цели.

Страна глухих. Как умение общаться стало главным навыком в бизнесе

Наталья Токарь *Forbes Contributor*

Бизнес в Европе и США уже развернул борьбу с неумением ясно донести свою мысль до коллег и партнеров: в эпоху цифровизации люди начали терять коммуникативные навыки.

Коммуникация, убедительность, эмпатия, умение слушать — это софт скиллз (soft skills). Для многих организаций они представляются как «опциональные», «необязательные» навыки, но безусловно «важные». При приеме на работу определяющими критериями являются не навыки «убеждения», «самообладания», «готовности быть ментором для других» и не «эмоциональный интеллект». Определяющими показателями остаются необходимые технические навыки, прошлый опыт работы, количественные показатели: сколько клиентов потенциальный сотрудник вел, каков был размер управляемого капитала и на какую он претендует зарплату.

Отстающие «гибкие навыки» компании развивают с помощью специальных программ от привлеченных экспертов. На протяжении последних 10 лет в Америке и Европе и особенно последние 5 лет в России есть активный спрос на такие программы.

Washington Post [опубликовал](#) в этом году ряд исследований, согласно которым спрос на софт скиллз в Штатах среди работодателей значительно превышает спрос на технические навыки. Кармин Галло в книге Five Stars подтверждает, что сегодня самый высокий спрос на навык качественной коммуникации в бизнесе и практически отсутствуют предложения на рынке. Мы наблюдаем наиболее критичный дисбаланс за всю историю развития человеческих отношений.

LinkedIn проанализировал профили пользователей в 100 городах и сравнил с навыками, востребованными там же у работодателей. Оказалось, что не хватает 1,4 млн человек с навыками коммуникации, чтобы закрыть текущие вакансии. Дефицит людей с навыками программирования, для сравнения, составил 472 000.

Человечество, которое встало на путь автоматизации всех возможных процессов, как никогда сейчас нуждается в навыках, которыми может обладать только человек: креативность, человеческая коммуникация и эмпатия. Другими словами, мы научились строить и понимать машины. Но то, что мы так и не научились понимать людей, остается неизменным фактом.

Незаменимые есть

Люди с развитыми навыками коммуникации становятся незаменимыми в любой компании, особенно международной. Сегодня, когда многие вакансии рискуют стать ненужными благодаря возможности заменить человека роботом, нужны уникальные навыки, в которые, как оказалось, человечество практически не инвестировало последние 40 лет, т. к. было занято подготовкой технических специалистов.

Новое поколение называют «поколение digital», но Washington Post пишет, что единственное, что миллениалы умеют хорошо, — обратиться к своему девайсу, когда нужна помощь, и выключить девайс, когда вопрос решен. Они знают все о возможностях своих телефонов, и практически не умеют общаться без них — с живыми людьми.

Заменить талантливого программиста или ученого легко сегодня может программист или ученый, который умеет общаться и строить отношения с людьми.

Ответом на эту потребность стал, например, новый подкаст «Soft Skills Engineering» от руководителя команды разработчиков Amazon Alexa, который помогает программистам развивать именно нетехнические навыки. Часто задаваемый вопрос — в студию: «Мой босс хочет, чтобы я начал выступать на технических митапах, а затем — конференциях. Что мне делать? Я программист, не оратор».

Автор утверждает, что технические митапы все больше напоминают встречи [Toastmasters](#). Растут требования к программистам, которые должны уметь не только писать код, но и объяснять результаты своей работы коллегам и более широкой публике. Согласно подкасту, программисты, удачно выступившие на митапе, всегда уходят с несколькими предложениями о работе, т. е. налицо острый дефицит навыков коммуникации среди технических специалистов.

Коммуникация для технических гениев

Очень много технических профессионалов не могут объяснить миру свои идеи и получить финансирование. На любой презентации нового AI, VR, IT-продукта 9 из 10 спикеров оставляют инвесторов и журналистов в недоумении. После 15 минут обилия технических деталей все еще непонятно, в чем суть продукта.

Когда ни одна из десятков встреч с инвесторами не заканчивается инвестицией, причина всегда простая, но неочевидная для стартапа — они говорят непонятно. Они не умеют выстраивать человеческие отношения, а инвестор — прежде всего человек, который в большинстве случаев даже на 10% так глубоко не разбирается в технологии, как стартап, который ее создает.

SIIA, Швейцарская инвестиционная ассоциация, приняла решение в 2018 году организовать специальные коуч-сессии для предпринимателей, т. к. невнятные презентации тормозят весь инвестиционный механизм и портят репутацию ассоциации.

Коммуникация для бизнес-лидеров

Машины умеют повторить то, что создал человек, но они не способны создавать. Машины могут распознать человеческую эмоцию, но сами не способны на эмоцию. Они не могут вдохновлять, возбуждать воображение, заставить человека мечтать. А это необходимое портфолио лидера: креативное мышление, способность вдохновлять на действия, забота о людях и эмпатия. Машины способны только действовать по инструкции, написанной человеком.

Коммуникация сегодня — это навык, который позволяет лучше понимать людей. А следовательно — лучше управлять командами, находить лучшие решения внутри команды, лучше продавать, находить лучших стратегических партнеров и инвесторов.

Интересно, что в CISCO решения о повышении принимаются на основе качества навыков презентаций и коммуникации. Те, кто демонстрирует хотя бы 4 по пятибалльной шкале, рассматриваются как кандидаты на повышение. Логика здесь простая: повышение всегда означает управление людьми или большим количеством людей. Навык коммуникации с людьми (а не навык хорошо делать свой отрезок работы) становится первостепенным.

Кармин Галло приводит в пример стартап из Сан-Франциско (входит в топ-3 в сфере медицинского страхования). Компания провела собственное исследование, из которого вывела, что нужно развивать навык «говорить на языке шестиклассника». Именно на таком языке они отправляют своим клиентам брошюры, именно так учат говорить сотрудников кол-центра и утверждают, что именно благодаря упрощению формулировок смогли улучшить коммуникацию с клиентами и получить новый раунд инвестиций.

Джефф Безос пишет, что [запрещает](#) Power Point на внутренних встречах Amazon.

Вместо этого у сотрудников новая задача — развивать навыки сторителлинга и писать отчет после каждой встречи в режиме повествования, т. е. отказаться полностью от буллетов.

Carnival Corporation, самая крупная туристическая компания в мире, вышла на этот уровень после прихода нового CEO Арнольда Дональда в 2013 году. На вопрос, как он мотивирует сотрудников каждый раз оказывать выдающийся сервис, он ответил, что самый важный навык — коммуникация, и не говорить, а слушать. Слушать как своих сотрудников, так и клиентов, чтобы использовать услышанное в ответах клиенту. Вся команда проходит обучение коммуникациям в обязательном порядке.

В глобальных корпорациях, где общение происходит на нескольких языках, необходимость развития навыка качественной коммуникации и строить человеческие отношения на другом языке стоит еще острее. Исследуя компании в Штатах, Азии и Европе, которые охотно берут на работу иностранцев, я вижу, что свободное знание второго, третьего иностранного языка — более интересное преимущество для компаний, чем наличие нужного прикладного навыка. Навык свободно общаться на нескольких языках гарантирует наличие навыка глубоко понимать очень разных людей, что для глобальных компаний — безусловный рычаг для роста.

Ситуация 3. Разыграйте ситуацию продажи какого-либо товара (на рынке между физлицами, при заключении договора между юрлицами и т.п.), действующие лица – представители европейского и арабского мира. Задача одной стороны – продать максимально дорого, задача другой – купить максимально выгодно. Оцените эффективность выбранной линии поведения. Используйте различные приемы речевого воздействия.

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

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- изучить информацию по теме;
- сформулировать собственное мнение по обсуждаемым вопросам;
- подготовить аргументы в защиту своей точки зрения.

Кейсовые задания обсуждаются на практических занятиях.

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
5	9 - 10	выставляется студенту, если в процессе анализа двух задач он логично и ясно изложил свою позицию, аргументировал свое мнение, использовал знания теории МКК по теме
4	7 - 8	выставляется студенту, если в процессе анализа одной из задач он недостаточно убедительно аргументировал свою позицию, использовал знания теории МКК по теме
3	5 - 6	выставляется студенту, если в процессе анализа двух задач он недостаточно убедительно аргументировал свою позицию
2	3 - 4	выставляется студенту, если продемонстрировал слабое умение проанализировать ситуацию, обнаружил фрагментарные знания по теме
1	0 - 2	выставляется студенту, если он не сумел выразить свою мысль, подобрать аргументы в пользу своего мнения, обнаружил неспособность проанализировать ситуацию и решить задачу, незнание теоретических основ МКК по теме

5.4 Перечень тем докладов, сообщений

Темы для подготовки доклада с презентацией №1

1. Взаимопонимание и взаимное непонимание в условиях глобализации
2. Этнокультурные особенности стиля российской коммуникации
3. Этнокультурные особенности стиля китайской / корейской / японской коммуникации
4. Непрямая коммуникация в межкультурных контактах

5. Межкультурная коммуникация в рамках международной конгрессно-выставочной деятельности

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- изучить информацию по теме;
- провести системный анализ информации;
- подготовить презентацию в формате (Power Point)

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
6	9 - 10	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории МКК в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация полностью отвечают заявленным требованиям; если студент свободно владеет материалом и отвечает на все вопросы по своей теме
5	7 - 8	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории МКК в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация отвечают заявленным требованиям; если студент ответил на все вопросы по своей теме; если студент владеет материалом, но читает его
4	5 - 6	Выставляется студенту, если он в общем раскрыл тему, использовал знания теории МКК в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация в основном отвечают заявленным требованиям; если студент владеет материалом в степени, достаточной для того, чтобы ответить на часть вопросов по своей теме
3	3 - 4	Выставляется студенту, если он недостаточно полно раскрыл тему, привёл 1-2 примера из жизни; если доклад и презентация недостаточно полно отвечают заявленным требованиям; если студент смог ответить хотя бы на 2-3 вопроса по своей теме
2	1 - 2	Выставляется студенту, если он недостаточно полно раскрыл тему и не смог ответить ни на один вопрос, но доклад и презентация имеются
1	0	Выставляется студенту, если он не раскрыл тему, не использовал теоретический материал, не может ответить на вопросы по теме; а также в случае обнаружения несамостоятельного выполнения проектного задания

5.5 Перечень тем докладов, сообщений

Темы для подготовки доклада с презентацией (Power Point) № 2

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

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- изучить информацию по теме 5 «Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия»;

- провести системный анализ информации;
- подготовить презентацию в формате (Power Point).

Шкала оценки

№	Баллы	Описание
5	9 - 10	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории коммуникации в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация полностью отвечают заявленным требованиям; если студент свободно владеет материалом и отвечает на все вопросы по своей теме
4	7-8	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории коммуникации в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация отвечают заявленным требованиям; если студент ответил на все вопросы по своей теме; если студент владеет материалом, но читает его
3	5-6	Выставляется студенту, если он недостаточно полно раскрыл тему и не смог ответить ни на один вопрос, но доклад и презентация имеются
2	3-4	Выставляется студенту, если он не раскрыл тему, не использовал теоретический материал, не может ответить на вопросы по теме
1	0-2	Выставляется студенту в случае обнаружения несамостоятельного выполнения проектного задания

5.6 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

Групповой проект

Студенты разделяются на группы по 3-4 человека для создания модели какой-либо компании в соответствии с профилем будущей специальности с распределением ролей (руководитель, начальник отдела, офис-менеджер и т.д.). Цель – отработка навыков ведения всех видов деловой переписки, которая обычно осуществляется компаниями. Студент, назначенный «руководителем» компании, распределяет между другими студентами виды документов и писем, которые они должны подготовить. В целом студенты одной «компании» должны подготовить все виды документов и писем. В обязательные жанры включаются: внутренняя документация (приказ, распоряжение, протокол, заявка, докладная записка, объяснительная записка, отчет, справка, заявление, ходатайство, должностная инструкция) и внешняя переписка (рекомендательное письмо, приглашение, извещение, запрос, просьба, напоминание, сопроводительное письмо, гарантийное письмо, благодарственное письмо, письмо-коммерческое предложение, письмо – отказ на коммерческое предложение, претензия и т.д.) Внешняя переписка должна осуществляться между группами (моделями компаний).

По итогам выполнения задания каждый студент должен создать 5 документов в различных жанрах официально-делового стиля (2 внутренних документа и 3 письма).

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- Необходимо изучить презентацию по теме «Современные коммуникативные технологии в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения». Все документы одной компании размещаются в одном общем файле. Каждый студент подписывает свою фамилию под своими документами.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9-10	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, пакет документов составлен в соответствии с требованиями, в том числе, орфографическими
	8	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, пакет документов имеет не более 3 ошибок в оформлении, в том числе, речевых и орфографических
4	7	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, пакет документов имеет не более 6 ошибок в оформлении, в том числе, речевых и орфографических
	6	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, пакет документов имеет не более 8 ошибок в оформлении, в том числе, речевых и орфографических
	5	выставляется студенту, если студент выполнил задание не более, чем на 70 %, пакет документов составлен с нарушениями требований

3	4	выставляется студенту, если студент выполнил задание не более, чем на 50 %, пакет документов составлен с нарушениями требований
	3	выставляется студенту, если пакет документов составлен со значительными нарушениями требований, или часть документов является скопированным текстом другого исполнителя (например, из сети Интернет)
2	2	представленный пакет документов является скопированным текстом другого исполнителя (например, из сети Интернет)
	0-1	выставляется студенту, если студент не составил пакет документов

5.7 деловая игра

Примерные задания для ролевой игры

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

Вариант 1.

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.

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.

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	9 - 10	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы справился с заданием, использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента
4	7 - 8	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	5 - 6	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	3 - 4	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 - 2	выставляется студенту, если он не выполнил задание

5.8 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

Индивидуальное творческое задание

1) Приведите примеры нарушений принципов бесконфликтного общения из своей коммуникативной практики и покажите приёмы, которыми можно было избежать конфликта в этих ситуациях.

2) Проанализируйте диалог – спор или конфликт (0,5 страницы) из любого художественного произведения. Назовите правила бесконфликтного общения, соблюденные участниками диалога или нарушенные ими.

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- изучить информацию по теме 6 «Принципы бесконфликтного общения»;
- провести системный анализ информации;
- подготовить презентацию в формате (Power Point) или раздаточный материал, в котором будет представлен фрагмент из художественного текста.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	9-10	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста
4	8	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста, но его ответ содержит не более 3 речевых ошибок
3	7	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста, но его ответ содержит не более 5 речевых ошибок
	6	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста, но его ответ содержит не более 7 речевых ошибок
2	5	выставляется студенту, если он выполнил только первую или вторую часть задания полностью
	4	выставляется студенту, если студент выполнил только одно задания, при том допустил речевые ошибки при представлении задания аудитории
1	2-3	выставляется студенту, если задания выполнены со значительными нарушениями требований, или скопированы текстом из сети Интернет
	0-1	выставляется студенту, если студент не выполнил задание

5.9 Тематика эссе

Тема эссе

1. «Умение общаться с людьми – это товар. И я заплачу за него больше, чем за что-либо другое на свете» (Джон Д. Рокфеллер).

Краткие методические указания

Требования к выполнению:

- изучить информацию по теме;
- провести системный анализ информации;
- написать эссе на основе своих собственных мыслей, собственного жизненного опыта; в качестве аргументов желательно использовать теоретический материал, изученный в курсе лекций.

Шкала оценки

Критерии оценки

№	Баллы	Описание
5	20	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории коммуникации и межкультурной коммуникации в качестве исходных точек описания, ясно выразил и аргументировал свою позицию, проиллюстрировал свои тезисы общеизвестными фактами и примерами из своего жизненного опыта

4	15	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опираясь на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, ясно выразил, но недостаточно аргументировал свою позицию, проиллюстрировал свои тезисы общеизвестными фактами
3	10	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опираясь на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, недостаточно ясно выразил, и/или не аргументировал свою позицию, положения эссе не подкреплены примерами
2	5	Выставляется студенту, если он допустил в своих размышлениях грубые неточности или фактические ошибки, но в целом его произведение отвечает заявленной теме
1	0	Выставляется студенту в случае обнаружения несамостоятельного выполнения проектного задания