

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Гаскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОВЕРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 08.04.2026 16:55:16 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии" по направлению подготовки (специальности) 01.04.01 "Математика" направленности (профилю) Уравнения с дробными производными ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

**Рабочая программа дисциплины (модуля)\***  
**Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии**

Направление подготовки (специальность)

01.04.01 Математика

Направленность (профиль)

Уравнения с дробными производными

Присваиваемая квалификация (степень)

магистр

Форма обучения

очная

Год набора 2026

\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов  
и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2026 г.



## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью дисциплины является формирование знаний, умений и навыков поликультурного делового и академического взаимодействия на основе принципов культурного релятивизма необходимых для эффективного внутри- и межкультурной коммуникации.

Результаты обучения по дисциплине направлены на достижение индикаторов, соответствующих компетенциям УК-4, УК-5.

УК-4.1 Обладает знаниями особенностей и правил личной и профессиональной устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах).

УК-4.2 Демонстрирует умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в ситуации устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах).

УК-4.3 Имеет навыки академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном(ых) языке (ах).

УК-5.1 Обладает необходимыми знаниями о разнообразии культур и об основных принципах межкультурного взаимодействия.

УК-5.2 Демонстрирует умение анализировать и использовать в профессиональной деятельности культурные и этические особенности среды.

УК-5.3 Имеет навыки межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: К.М.03.03

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Для освоения дисциплины "Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии" необходимо знание иностранного языка на уровне В1.

#### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

#### Знать:

Для достижения УК-4.1. знать: знать правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах).

Для достижения УК-4.2. знать: основные понятия и термины, связанные с современными коммуникативными технологиями.

Для достижения УК-4.3. знать: коммуникативные приемы и тактики академического и профессионального взаимодействия.

#### Уметь:

Для достижения УК-4.1. уметь: вести личную и профессиональную устную и письменную коммуникацию с учетом правил и требований делового и межличностного этикета.

Для достижения УК-4.2. уметь: применять современные коммуникативные технологии в зависимости от целей и форм академического и профессионального взаимодействия, демонстрируя толерантность и используя позитивные образцы поликультурного взаимодействия.

Для достижения УК-4.3. уметь: пользоваться понятийным аппаратом, связанным с теорией и практикой академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном(ых) языке(ах).

#### Владеть:

Для достижения УК-4.1. владеть: навыками общения на иностранном языке в зависимости от цели и условий коммуникации с учетом правил и требований делового и межличностного этикета.

Для достижения УК-4.2. владеть: навыком представлять свою точку зрения при академическом и профессиональном взаимодействии в ситуации устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах).



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии" по направлению подготовки (специальности) 01.04.01 "Математика" направленности (профилю) Уравнения с дробными производными ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 4

Для достижения УК-4.3. владеть: навыками поликультурного делового и академического взаимодействия на основе принципов культурного релятивизма.

#### УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

##### Знать:

Для достижения УК-5.1. знать: основные подходы к анализу коммуникативной ситуации межкультурного взаимодействия.  
Для достижения УК-5.2. знать: основные культурные реалии и этические нормы поведения, принятые в культуре участников внутри- и межкультурного взаимодействия.  
Для достижения УК-5.3. знать: основы межкультурной коммуникации, основные барьеры межкультурного взаимодействия и пути их преодоления.

##### Уметь:

Для достижения УК-5.1. уметь: анализировать процесс межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур.  
Для достижения УК-5.2. уметь: адаптироваться к поликультурному взаимодействию с использованием принципов культурного релятивизма и правил делового и межличностного этикета.  
Для достижения УК-5.3. уметь: выявлять и устранять причины непонимания в конкретных ситуациях межкультурного взаимодействия.

##### Владеть:

Для достижения УК-5.1. владеть: навыками эффективного межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур.  
Для достижения УК-5.2. владеть: базовыми принципами гуманизма и культурного релятивизма, проявлять толерантность по отношению ко всем участникам моно- и межкультурного взаимодействия.  
Для достижения УК-5.3. владеть: навыками эффективного межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	основные правила делового этикета, ритуалы, формулы письменного и устного общения на иностранном языке, используемые в рамках международного сотрудничества, основные виды деловой коммуникации в устной и письменной формах.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	моделировать ситуации письменного и устного делового общения (в том числе ситуации деловых переговоров с целью обмена информацией) на первом иностранном языке в рамках международного сотрудничества
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	ведения письменных и устных деловых переговоров на иностранном языке в межкультурном аспекте, навыками делового общения на первом иностранном языке в устной и письменной формах с учетом правил и норм деловой коммуникации, принятых в иноязычной культуре.

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость	<b>2 ЗЕТ</b>
Часов по учебному плану : 72 в том числе : аудиторные занятия : 34 самостоятельная работа : 37,8 : контактная работа: 34,2 ИКР: 0,2	Виды контроля в семестрах:  зачеты 1

#### 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
-------------	---	----------------	-------	------------



<b>Раздел 1. Основные понятия, формы, характеристики и технологии деловой и межкультурной коммуникации.</b>				
1.1	Деловая коммуникация. Значение навыков деловой коммуникации в современном мире. /Пр/	1	6	Л1.1Л2.2 Э2 Э3
1.2	Специфика коммуникации в межкультурном аспекте /Ср/	1	20	Л1.1 Л1.4 Л1.5 Л1.6Л2.2 Э3
1.3	Психологические и социальные характеристики деловой коммуникации /Пр/	1	8	Л1.3
<b>Раздел 2. Взаимосвязь культуры и коммуникации</b>				
2.1	Тактика поведения в процессе деловой коммуникации. /Пр/	1	8	Л1.2 Э2 Э3
<b>Раздел 3. Деловая коммуникация в сфере трудоустройства</b>				
3.1	Деловая коммуникация в сфере трудоустройства. Основные стратегии трудоустройства. /Пр/	1	6	Л1.3 Л1.6
3.2	Роль рекламы в деловом мире. Организация деловых выставок и ярмарок /Ср/	1	9,8	Л1.7
<b>Раздел 4. Особенности деловой переписки</b>				
4.1	Особенности деловой корреспонденции. Особенности стиля деловой переписки. /Пр/	1	6	Л1.7 Л1.1 Л1.2Л2.2
4.2	Виды деловых документов /Ср/	1	8	Л1.3 Л1.6 Л1.5Л1.7
<b>Раздел 5. Иная контактная работа</b>				
5.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	1	0,2	

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

для текущего контроля: тест, учебная задача, доклад  
для промежуточной аттестации: тест, учебная задача

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примеры тестовых заданий:

1. What are the basic aims of business communication?

- a) To inform, to sell, to entertain, to build goodwill
- b) to inform, to manipulate, to entertain, to sell
- c) to inform, to persuade, to request, to build goodwill
- d) to inform, to persuade, to request, to sell

2. If communication is "complete", it answers these questions:

- a) Who? What? Where? When? Why?
- b) Who? What? Where? When? Why? How?
- c) What? Where? When? Why? How?
- d) Who? What? Where? When? Why?

3. To prepare perfect piece of communication you should think of:

- a) purpose of communication, intended audience, content, organization
- b) purpose of communication, intended audience, information, tone
- c) purpose of communication, intended audience, content, approach
- d) purpose of communication, intended audience, address, organization

4. If you anticipate the possible questions, include additional information and also make it easy to respond you project\_\_\_\_\_.

- a) goodwill
- b) positive tone



- c) 'you'-attitude  
d) service attitude

5. The parts of the letter are:

- a) heading, address, body, closing  
b) address, introduction, body, conclusion  
c) introduction, middle part, conclusion, signature  
d) heading, opening, body, closing

6. \_\_\_\_\_ is the part of THE OPENING.

- a) Logo  
b) Salutation  
c) name  
d) message

7. 'Opening-buffer' is used in \_\_\_\_\_.

- a) Direct approach  
b) positive approach  
c) negative approach  
d) persuasive approach

8. Positive, negative and persuasive are \_\_\_\_\_ of business communication.

- a) types  
b) kinds  
c) categories  
d) approaches

9. \_\_\_\_\_ letter is written for a manufacture, wholesaler, or retailer and identifies the merchandise.

- a) request  
b) order  
c) claim  
d) response

10. Subject line is written in the \_\_\_\_\_ of the letter.

- a) address  
b) opening  
c) body  
d) closing

Учебная задача

Проведите переговоры.

Ситуация: Известная международная сеть отелей планирует расширить свою сеть в скандинавских странах.

Шаг 1. Спланируйте начало встречи с партнерами (цель, задачи)

Шаг 2. Выберите роль и следуйте описанию.

Роль А. Вы обсуждаете условия продажи франшизы своей сети отелей.

Роль В. Вы начинаете переговоры с партнерами.

Роль С. Вы обсуждаете требования своей компании.

Роль Д. Вы обсуждаете дальнейшее сотрудничество с партнерами.

Примерные темы докладов

1. Business ethics (standards).
2. Communication styles across cultures: implications for international business
3. Translating business correspondence (difficulties, recommendations)
4. Intercultural communication challenges and strategies in global business environment.
5. Negotiation skills: strategies for achieving win-win outcomes in business negotiations

### 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Задания, выносимые на промежуточный контроль: тест, учебная задача

Тест



1. Enlist 7 basics for communicating effectively .
2. Identify the “Six Cs” of effective correspondence.
3. How to project positive tone?
4. What are 6 destroyers of positive tone?
5. How to promote goodwill?
6. Describe direct plan of communication.
7. Describe indirect plan of communication.
8. Describe persuasive plan of communication.
9. Enumerate 6 basic parts of inside address.
10. Define these types of correspondence: sales letters, inquiries, claim and adjustment letters.

#### Тест

1. Identify the destroyer of positive tone
  - a. They are truly the ideal buys of the century! \_\_\_\_\_
  - b. We really enjoy working with you because of your perfect taste and... \_\_\_\_\_
  - c. Please accept our deepest apologies \_\_\_\_\_
  - d. Did you really think you could get away with taking my stereo system to "fix it" and not refund my money? \_\_\_\_\_
  - e. We will solve all your money problems in the batting of an eye! \_\_\_\_\_
2. Revise sentences to project a «you-attitude»
  - a. Our seminar will introduce strategies that we feel will be beneficial in planning for a financially secure retirement.
  - b. We cannot guarantee course availability in your program area if you do not register within 10 days of the date of this letter.
3. Eliminate negative words and ideas
  - a. Rest assured that your complaint about not receiving the Wallace bread maker is being thoroughly investigated. \_\_\_\_\_
  - b. If you will accept our deepest apologies, we will never again be caught making such an error. \_\_\_\_\_
4. Choose the approach
  - a. To notify that applicant has been accepted to college \_\_\_\_\_
  - b. To notify club members about upcoming meeting \_\_\_\_\_
  - c. To confirm reservation \_\_\_\_\_
  - d. To congratulate colleague on promotion \_\_\_\_\_
  - e. To compromise on agreement \_\_\_\_\_
  - f. Disapprove a request \_\_\_\_\_
  - g. Ask for donation \_\_\_\_\_
  - h. Ask for an appointment \_\_\_\_\_
  - j. Deny a request \_\_\_\_\_
  - k. Ask for job interview \_\_\_\_\_
5. Underline the positive words and circle the negative ones in each sentence
  - a) We are fortunate to have you as a customer and want to encourage you to tell us how we can better serve your needs.
  - b) Unfortunately, we need to inform you that you are delinquent in the payment of account and have ignored our previous requests and neglected to tell us of any problems you may be experiencing.

#### Учебная задача

Проведите круглый стол в рамках обсуждения международного туризма.

Ситуация: обсудите основные популярные направления в туризме.

Шаг 1. Спланируйте начало встречи с партнерами (цель, задачи)

Шаг 2. Выберите роль и следуйте описанию.

Роль А. Вы обсуждаете последние новости в сфере туризма.

Роль В. Вы обсуждаете основные популярные направления.

Роль С. Вы обсуждаете статистику по странам.

Роль Д. Вы обсуждаете развитие внутреннего туризма.

#### 6.4. Критерии оценивания



Тест, учебная задача, доклад

Критерии оценивания теста

Отлично – результативность выполнения заданий 86-100 % от максимально возможного балла за тест

Хорошо – результативность выполнения заданий 69-85 % от максимально возможного балла за тест

Удовлетворительно - результативность выполнения заданий 51-68 % от максимально возможного балла за тест

Неудовлетворительно – результативность выполнения заданий 50-0 % от максимально возможного балла за тест либо

Зачтено – результативность выполнения заданий 51-100 % от максимально возможного балла за тест

Не зачтено – результативность выполнения заданий 50-0 % от максимально возможного балла за тест

Критерии оценивания учебной задачи

отлично – высокий уровень подготовки. Учебная задача решена самостоятельно и правильно. Проблема раскрыта полностью. Содержание полно, точно и развернуто отражает все аспекты, указанные в задании. Материал представлен логично и имеет завершенный характер. Решение изложено уверенно, логично, последовательно и аргументировано, используя понятия профессиональной сферы. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы. Ответы на вопросы полные с приведением примеров и/или пояснений. Материал изложен грамотно с точки зрения языкового оформления. Немногочисленные речевые ошибки не затрудняют понимание.

хорошо – хороший уровень подготовки. Учебная задача решена самостоятельно и частично правильно. Проблема раскрыта. Содержание недостаточно полно и развернуто отражает все аспекты, указанные в задании. Высказывание в основном логично и имеет достаточно завершенный характер. Решение изложено логично и аргументировано, используя понятия профессиональной сферы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной информации. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Ответы на вопросы полные и/или частично полные. Используемый словарный запас высказывания в основном соответствуют поставленной задаче. Многочисленные ошибки не затрудняют понимание.

удовлетворительно – удовлетворительный уровень подготовки. Учебная задача в основном решена. Содержание отражает не все аспекты, указанные в задании. Проблема раскрыта частично. Решение не аргументировано. Отсутствуют выводы. Представляемая информация логически не связана. Не использованы понятия профессиональной сферы. При ответе даны только ответы на элементарные вопросы. Используемый словарный запас высказывания не соответствуют поставленной задаче. Многочисленные ошибки затрудняют понимание.

неудовлетворительно – неудовлетворительный уровень подготовки – ответ неполный. Студент не решил задачу, не владеет материалом, демонстрирует отсутствие знаний. В изложении отсутствует логика, выводы не сформулированы. Студент не справился с анализом проблемы, излагает материал бедным языком с грубыми ошибками. Или – ответ отсутствует.

Критерии оценивания доклада

Описание критериев оценки:

5 баллов - отлично – высокий уровень подготовки

отлично – высокий уровень подготовки – ответ полный. Обучающийся последовательно излагает материал, демонстрирует высокую степень проработанности темы, в том числе используя наглядные примеры, классификации, таблицы и/или иллюстрации. В докладе присутствуют ссылки на источники материала. Структура доклада логична: есть вступление, основная часть, заключение. Доклад изложен грамотным языком, соблюдается научный стиль изложения. Доклад представлен в форме свободного изложения материала. Обучающийся способен аргументировано ответить на дополнительные вопросы, изложить свою точку зрения.

4 балла - хорошо – хороший уровень подготовки – ответ полный. Обучающийся в основном последовательно излагает материал. Используемые наглядные примеры, классификации, таблицы и/или иллюстрации представлены в ограниченном объеме. В докладе отсутствуют ссылки на источники материала. Структура доклада логична: есть вступление, основная часть, заключение. Доклад изложен грамотным языком, имеются отклонения от научного стиля изложения. Материал излагается в основном не свободно, с опорой на письменный текст. Обучающийся способен ответить на дополнительные вопросы, изложить свою точку зрения.

3 балла - удовлетворительно – удовлетворительный уровень подготовки – ответ неполный. Обучающийся не вполне последовательно излагает материал. Наглядные примеры, классификации, таблицы и/или иллюстрации представлены и/или не соответствуют излагаемой теме. В докладе отсутствуют ссылки на источники материала. Структура доклада нелогична: нет вступления и/или заключения. Доклад изложен неграмотно, научный стиль изложения не соблюдается. Материал излагается только с опорой на письменный текст. Обучающийся не способен аргументировано ответить на дополнительные вопросы, изложить свою точку зрения.



0 баллов - неудовлетворительно – неудовлетворительный уровень подготовки – ответ неполный. Обучающийся излагает материал непоследовательно. Наглядные примеры, классификации, таблицы и/или иллюстрации не представлены. Студент не владеет материалом, не приводит основных понятий и классификаций, допускает грубые ошибки при идентификации явлений в анализируемом контексте. В изложении отсутствует логика, выводы сформулированы некорректно. Либо доклад не соответствует теме, либо доклад отсутствует.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Хутыз И. П.	Формирование коммуникативных навыков в профессиональной среде. Facilitating Professional Communication: a Practical Approach: практикум ( <a href="https://e.lanbook.com/book/119099">https://e.lanbook.com/book/119099</a> )	Москва : ФЛИНТА, 2018	ЭБС
Л1.2	Круглова С. А., Кузьмина И. А., Щербакова И. В.	Деловая коммуникация: учебное пособие ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=694500">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=694500</a> )	Москва : Директ-Медиа, 2022	ЭБС
Л1.3	Мутовкина Т. П., Фрезе О. В., Фрезе М. Г.	Деловой английский через видео = Business English Through Video : практикум ( <a href="https://e.lanbook.com/book/446639">https://e.lanbook.com/book/446639</a> )	Омск : ОмГУ, 2024	ЭБС
Л1.4	Храмченко В. Е.	Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232400</a> )	Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013	ЭБС
Л1.5	Колесникова Н. Л.	Деловое общение. Business Communication: учебное пособие ( <a href="https://e.lanbook.com/book/198123">https://e.lanbook.com/book/198123</a> )	Москва : ФЛИНТА, 2019	ЭБС
Л1.6	Круглова С. А., Щербакова И. В.	Деловая коммуникация: учебное пособие ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=618860</a> )	Москва, Берлин : Директ-Медиа, 2021	ЭБС

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Колтунова М. В.	Деловое письмо: что нужно знать составителю	Москва : Дело, 1998	
Л2.2	Данчевская О. Е., Малёв А. В.	Английский язык для межкультурного и профессионального общения. English for Cross-Cultural and Professional Communication ( <a href="https://e.lanbook.com/book/341285">https://e.lanbook.com/book/341285</a> )	Москва : ФЛИНТА, 2019	ЭБС

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Национальная электронная библиотека (НЭБ) ( <a href="https://rusneb.ru/">https://rusneb.ru/</a> ) Национальная электронная библиотека (НЭБ) : объединенный электронный каталог фондов российских библиотек : сайт. – URL: <a href="http://нэб.рф">http://нэб.рф</a> . – Режим доступа: из читальных залов библиотеки ЧелГУ. – Текст : электронный.
Э2	Introducing Intercultural Communication: Global Cultures and Contexts, Third Edition, by Shuang Liu, Zala Volčič and Cindy Gallois. ( <a href="https://study.sagepub.com/liu3e/student-resources/further-readings">https://study.sagepub.com/liu3e/student-resources/further-readings</a> ), (дата обращения 08.01.21) – Текст : электронный.
Э3	Communication for Business Success, by Scott McLean - URL: <a href="https://2012books.lardbucket.org/books/communication-for-business-success/index.html">https://2012books.lardbucket.org/books/communication-for-business-success/index.html</a>

### 7.3 Перечень информационных технологий

#### 7.3.1 Программное обеспечение

LMS Moodle

ПО Kaspersky



### 7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» - раздел "Журналы открытого доступа" ([https://elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_free.asp](https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_free.asp)) URL: <http://www.elibrary.ru>. Режим доступа - для зарегистрированных пользователей.
2. Электронный каталог научной библиотеки ЧелГУ [Электронный ресурс] : база данных / Челяб. гос. ун-т. – Челябинск, 1992 : сайт. – URL: <http://www.lib.csu.ru>. – Текст : электронный.
3. справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>) КонсультантПлюс : справочно- правовая система : база данных / Региональный центр правовой информации Информправо. – Москва, 1992 – . – Режим доступа: из читальных залов библиотеки. – Текст : электронный.
4. справочно-правовая система «Гарант» (<http://www.garant.ru/>) ГАРАНТ.РУ : информационно-правовой портал / ООО «НПО ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 – . – Режим доступа: из читальных залов библиотеки 1-го корпуса (читальный зал № 3 – ауд. 205, медицентр – ауд. 206, библиотека юридической литературы – ауд. 215). – Текст : электронный.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Занятия проводятся в учебных аудиториях для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет», демонстрационное оборудование. Самостоятельная работа организуется в помещениях для самостоятельной работы, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для успешного прохождения программы дисциплины необходимо: систематически посещать лекции и практические занятия, вести записи; активно участвовать в работе на практических занятиях; качественно и своевременно готовить ответы на вопросы семинарских занятий; внимательно выполнять практические задания; на протяжении всего курса вести терминологический словарь по изучаемым темам; готовить доклады с презентациями по отдельным темам курса; грамотно планировать самостоятельную работу, активно работать в сети электронных библиотек: изучать рекомендуемую основную и дополнительную литературу по изучаемому предмету, а также знакомиться с новейшими публикациями, аудио- и видеоматериалами по изучаемым темам, использовать Интернет-ресурсы для академических целей. Обучающийся должен ориентироваться на самостоятельное изучение некоторых тем курса.

Самостоятельная работа (аудиторная, внеаудиторная) проводится с целью систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений, развития познавательных способностей. Самостоятельная работа предполагает как выполнение предложенных преподавателем заданий, так и самостоятельный поиск, и закрепление учебного материала. Виды, формы и график проведения текущего контроля успеваемости, а также критерии оценивания различных форм контроля доводятся до сведения на первом занятии по дисциплине. Обучающиеся должны в обязательном порядке участвовать в мероприятиях по текущему контролю успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Экзамену по дисциплине предшествует консультация.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции, онлайн-семинары, практические, лабораторные занятия, консультации онлайн), в том числе при помощи платформ для видеоконференцсвязи, или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, электронная почта и др.).

Обучающиеся имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы, посредством интерактивных ресурсов различных компонентов ЭИОС вуза, а также на базе открытых телекоммуникационных сервисов, электронной почты и социальных сетей.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным



программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

#### **10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося (мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения и с нарушением слуха, ассистивные информационные технологии).

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ с помощью специальных технических и программных средств к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах.

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и особенностям восприятия информации.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обучающимся с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается по их заявлению предоставление в доступной форме в зависимости от их индивидуальных особенностей инструкции о порядке проведения промежуточной аттестации, оценочных средств и возможности ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование предоставленных ЧелГУ или собственных технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.



**WORKING PROGRAM OF THE COURSE (MODULE)\***  
Business Communications in Cross-Cultural Communication

Scientific specialty

01.04.01 Mathematics

Direction

Fractional Differential Equations

Degree

Master’s

Mode of study

Full-time

Enrollment Year 2026

\* The work program of the course (module) is adapted for inclusive education of disabled people and people with disabilities

Chelyabinsk, 2026



## Table of Contents

1. Goals of mastering the course
2. Place of the course in the structure of the educational program
3. Competencies of the student, formed as a result of mastering the course (module)
4. Scope of the course (module)
5. Structure and content of the course (module)
6. Fund of assessment means
  - 6.1 List of types of assessment tools
  - 6.2 Typical control tasks and other materials for current certification
  - 6.3. Typical control questions and assignments for interim certification
  - 6.4. Evaluation Criteria
7. Educational, methodical and informational support of the course (module)
  - 7.1 Recommended literature
  - 7.2 List of resources of information and telecommunication network “Internet”
  - 7.3. List of information technologies
8. Material and technical support of the course (module)
9. Methodical instructions for students to master the course (module)
10. Special conditions for mastering the course of students with disabilities and disabilities



### 1. GOALS OF MASTERING THE COURSE

The purpose of the discipline is to form knowledge, skills and abilities of multicultural business and academic interaction based on the principles of cultural relativism necessary for effective intra- and intercultural communication.

The results of training in the discipline are aimed at achieving indicators corresponding to competencies UC-4, UC-5.

UC-4.1 Has knowledge of the specifics and rules of personal and professional oral and written communication, including in a foreign language(s).

UC-4.2 Demonstrates the ability to apply modern communication technologies for academic and professional interaction in situations of oral and written communication, including in a foreign language(s).

UC-4.3 Has academic and professional interaction skills, including in a foreign language(s).

UC-5.1 Has the necessary knowledge about cultural diversity and the basic principles of intercultural interaction.

UC-5.2 Demonstrates the ability to analyze and use cultural and ethical features of the environment in professional activities.

UC-5.3 Has the skills of intercultural interaction when performing professional tasks.

### 2. PLACE OF THE COURSE IN THE STRUCTURE OF THE EDUCATIONAL PROGRAM

Cycle (section) curriculum: C.M.03.03

#### 2.1 Requirements for the student's pre-training:

To develop the discipline "Business Communications in Cross-Cultural Communication", knowledge of a foreign language at the B1 level is required.

#### 2.2 Courses and practices for which the development of this course (module) is necessary as a precursor:

### 3. COMPETENCIES OF THE STUDENT, FORMED AS A RESULT OF MASTERING THE COURSE (MODULE)

**UC-4: Able to apply modern communicative technologies, including in foreign language(s), for academic and professional interaction**

#### Know:

It is necessary to know in order to achieve UC-4.1: to know the rules and principles of business oral and written communication, including in a foreign language(s).

It is necessary to know in order to achieve UC-4.2: basic concepts and terms related to modern communication technologies.

It is necessary to know in order to achieve UC-4.3: communication techniques and tactics of academic and professional interaction.

#### Be able to:

It is necessary to be able to achieve UC-4.1: conduct personal and professional oral and written communication, taking into account the rules and requirements of business and interpersonal etiquette.

It is necessary to be able to achieve UC-4.2: apply modern communication technologies, depending on the goals and forms of academic and professional interaction, demonstrating tolerance and using positive examples of multicultural interaction.

It is necessary to be able to achieve UC-4.3: use the conceptual framework related to the theory and practice of academic and professional interaction, including in a foreign language(s).

#### Possess:

It is necessary to possess in order to achieve UC-4.1: communication skills in a foreign language, depending on the purpose and conditions of communication, taking into account the rules and requirements of business and interpersonal etiquette.

It is necessary to possess in order to achieve UC-4.2: the ability to present one's point of view during academic and professional interaction in a situation of oral and written communication, including in a foreign language(s).

It is necessary to possess in order to achieve UC-4.3: skills of multicultural business and academic interaction based on the principles of cultural relativism.



**UC-5: Able to analyse and take into account the diversity of cultures in the process of intercultural communication**

**Know:**

It is necessary to know in order to achieve UC-5.1: the main approaches to the analysis of the communicative situation of intercultural interaction.

It is necessary to know in order to achieve UC-5.2: the basic cultural realities and ethical norms of behavior adopted in the culture of participants in intra- and intercultural interaction.

It is necessary to know in order to achieve UC-5.3: the basics of intercultural communication, the main barriers of intercultural interaction and ways to overcome them.

**Be able to:**

It is necessary to be able to achieve UC-5.1: analyze the process of intercultural interaction, taking into account the diversity of cultures.

It is necessary to be able to achieve UC-5.2: adapt to multicultural interaction using the principles of cultural relativism and the rules of business and interpersonal etiquette.

It is necessary to be able to achieve UC-5.3: identify and eliminate the causes of misunderstanding in specific situations of intercultural interaction.

**Possess:**

It is necessary to possess in order to achieve UC-5.1: the skills of effective intercultural interaction, taking into account the diversity of cultures.

It is necessary to possess in order to achieve UC-5.2: the basic principles of humanism and cultural relativism, to show tolerance towards all participants in mono- and intercultural interaction.

It is necessary to possess in order to achieve UC-5.3: the skills of effective intercultural interaction in the performance of professional tasks.

**As a result of mastering the course, the student must**

<b>3.1</b>	<b>Know:</b>
3.1.1	the basic rules of business etiquette, rituals, formulas of written and oral communication in a foreign language used in the framework of international cooperation, the main types of business communication in oral and written forms.
<b>3.2</b>	<b>Be able to:</b>
3.2.1	to model situations of written and oral business communication (including situations of business negotiations for the purpose of information exchange) in the first foreign language within the framework of international cooperation.
<b>3.3</b>	<b>Possess:</b>
3.3.1	conducting written and oral business negotiations in a foreign language in an intercultural aspect, business communication skills in the first foreign language in oral and written forms, taking into account the rules and norms of business communication adopted in a foreign culture.

**4. SCOPE OF THE COURSE (MODULE)**

Total labor intensity	<b>2 Credits</b>
Curriculum hours : 72 including : classroom training : 34 independent work : 37,8  contact work : 34,2 OCW : 0,2	Types of control in semesters:  credits 1

**5. STRUCTURE AND CONTENT OF THE COURSE (MODULE)**

Class code	Name of sections and topics /type of lesson/	Semester / Course	Hours	Literature
	<b>Section 1. Basic concepts, forms, characteristics and technologies of business and intercultural communication.</b>			
1.1	Business communication. The importance of business communication skills in the modern world. /Pr/	1	6	L1.1 L2.2 W2 W3



Work program of the course (module) “Business Communications in Cross-Cultural Communication” in the scientific specialty 01.04.01 “Mathematics” direction Equations with fractional derivatives FSBEI HE “CSU”

pp. 5

1.2	The specifics of communication in the intercultural aspect /IndWork/	1	20	L1.1 L2.2 W3
1.3	Psychological and social characteristics of business communication /Pr/	1	8	L1.1 L1.3
<b>Section 2. The relationship between culture and communication</b>				
2.1	Tactics of behavior in the process of business communication. /Pr/	1	8	L1.1 L1.2 W2 W3
<b>Section 3. Business communication in the field of employment</b>				
3.1	Business communication in the field of employment. Basic employment strategies. /Pr/	1	6	L1.1 L1.3
3.2	The role of advertising in the business world. Organization of business exhibitions and fairs /IndWork/	1	9,8	L1.4 L1.1
<b>Section 4. Features of business correspondence</b>				
4.1	Features of business correspondence. Features of the style of business correspondence. /Pr/	1	6	L1.4 L1.1 L1.2 L2.2
4.2	Types of business documents /IndWork/	1	8	L1.3 L1.4 L1.1
<b>Section 5. Other contact work</b>				
5.1	Individual consultations, current control /OCW/	1	0,2	

## 6. FUND OF ASSESSMENT MEANS

### 6.1. List of types of assessment tools

for the current control: test, educational task, report  
for the interim assessment: test, educational task

### 6.2. Typical control tasks and other materials for current certification

Examples of test tasks:

1. What are the basic aims of business communication?

- To inform, to sell, to entertain, to build goodwill
- to inform, to manipulate, to entertain, to sell
- to inform, to persuade, to request, to build goodwill
- to inform, to persuade, to request, to sell

2. If communication is “complete”, it answers these questions:

- Who? What? Where? When? Why?
- Who? What? Where? When? Why? How?
- What? Where? When? Why? How?
- Who? What? Where? When? Why?

3. To prepare perfect piece of communication you should think of:

- purpose of communication, intended audience, content, organization
- purpose of communication, intended audience, information, tone
- purpose of communication, intended audience, content, approach
- purpose of communication, intended audience, address, organization

4. If you anticipate the possible questions, include additional information and also make it easy to respond you project \_\_\_\_\_.

- goodwill
- positive tone
- ‘you’-attitude
- service attitude

5. The parts of the letter are:

- heading, address, body, closing
- address, introduction, body, conclusion
- introduction, middle part, conclusion, signature
- heading, opening, body, closing



6. \_\_\_\_\_ is the part of THE OPENING.

- a) Logo
- b) Salutation
- c) name
- d) message

7. ‘Opening-buffer’ is used in \_\_\_\_\_.

- a) Direct approach
- b) positive approach
- c) negative approach
- d) persuasive approach

8. Positive, negative and persuasive are \_\_\_\_\_ of business communication.

- a) types
- b) kinds
- c) categories
- d) approaches

9. \_\_\_\_\_ letter is written for a manufacture, wholesaler, or retailer and identifies the merchandise.

- a) request
- b) order
- c) claim
- d) response

10. Subject line is written in the \_\_\_\_\_ of the letter.

- a) address
- b) opening
- c) body
- d) closing

#### Educational task

Conduct negotiations.

The situation: A well-known international hotel chain is planning to expand its network in the Scandinavian countries.

Step 1. Plan the start of the meeting with the partners (purpose, objectives)

Step 2. Select a role and follow the description.

The role of A. You are discussing the terms of sale of the franchise of your hotel chain.

The role of B. You start negotiations with your partners.

The role of C. You are discussing your company's requirements.

The role of D. You are discussing further cooperation with partners.

Sample topics of the reports:

1. Business ethics (standards).
2. Communication styles across cultures: implications for international business
3. Translating business correspondence (difficulties, recommendations)
4. Intercultural communication challenges and strategies in global business environment.
5. Negotiation skills: strategies for achieving win-win outcomes in business negotiations

### 6.3. Typical control questions and assignments for interim certification

Tasks submitted for intermediate control: test, educational task

Test

1. Enlist 7 basics for communicating effectively.
2. Identify the “Six Cs” of effective correspondence.
3. How to project positive tone?
4. What are 6 destroyers of positive tone?
5. How to promote goodwill?
6. Describe direct plan of communication.
7. Describe indirect plan of communication.
8. Describe persuasive plan of communication.
9. Enumerate 6 basic parts of inside address.
10. Define these types of correspondence: sales letters, inquiries, claim and adjustment letters.



Test

1. Identify the destroyer of positive tone

- a. They are truly the ideal buys of the century! \_\_\_\_\_
- b. We really enjoy working with you because of your perfect taste and... \_\_\_\_\_
- c. Please accept our deepest apologies \_\_\_\_\_
- d. Did you really think you could get away with taking my stereo system to “fix it” and not refund my money? \_\_\_\_\_
- e. We will solve all your money problems in the batting of an eye! \_\_\_\_\_

2. Revise sentences to project a «you-attitude»

- a. Our seminar will introduce strategies that we feel will be beneficial in planning for a financially secure retirement.
- b. We cannot guarantee course availability in your program area if you do not register within 10 days of the date of this letter.

3. Eliminate negative words and ideas

- a. Rest assured that your complaint about not receiving the Wallace bread maker is being thoroughly investigated. \_\_\_\_\_
- b. If you will accept our deepest apologies, we will never again be caught making such an error. \_\_\_\_\_

4. Choose the approach

- a. To notify that applicant has been accepted to college \_\_\_\_\_
- b. To notify club members about upcoming meeting \_\_\_\_\_
- c. To confirm reservation \_\_\_\_\_
- d. To congratulate colleague on promotion \_\_\_\_\_
- e. To compromise on agreement \_\_\_\_\_
- f. Disapprove a request \_\_\_\_\_
- g. Ask for donation \_\_\_\_\_
- h. Ask for an appointment \_\_\_\_\_
- j. Deny a request \_\_\_\_\_
- k. Ask for job interview \_\_\_\_\_

5. Underline the positive words and circle the negative ones in each sentence

- a) We are fortunate to have you as a customer and want to encourage you to tell us how we can better serve your needs.
- b) Unfortunately, we need to inform you that you are delinquent in the payment of account and have ignored our previous requests and neglected to tell us of any problems you may be experiencing.

Educational task

Hold a round table discussion on international tourism.

Situation: discuss the main popular destinations in tourism.

Step 1. Plan the start of the meeting with the partners (purpose, objectives)

Step 2. Select a role and follow the description.

The role of A. You are discussing the latest news in the field of tourism.

The role of B. You are discussing the main popular destinations.

The role of C. You are discussing statistics by country.

The role of D. You are discussing the development of domestic tourism.

**6.4. Evaluation Criteria**

Test, educational task, report

Test evaluation criteria

Excellent – the effectiveness of completing tasks is 86-100 % of the maximum possible score for the test

Good –the performance of tasks is 69-85 % of the maximum possible score for the test

Satisfactory - the performance of the tasks is 51-68 % of the maximum possible score for the test

Unsatisfactory – the performance of tasks is 50-0 % of the maximum possible score for the test

or

Credited – the effectiveness of completing tasks is 51-100 % of the maximum possible score for the test

Not counted – the effectiveness of completing tasks is 50-0 % of the maximum possible score for the test.



#### Criteria for evaluating a learning task

excellent – high level of training. The learning task was solved independently and correctly. The problem has been fully solved. The content fully, accurately and comprehensively reflects all aspects specified in the assignment. The material is presented logically and has a complete character. The decision is stated confidently, logically, consistently and argumentatively, using the concepts of the professional sphere. The analysis of the problem is carried out with the involvement of additional literature. The conclusions are justified. The answers to the questions are complete with examples and/or explanations. The material is presented competently in terms of language design. A few speech errors do not make it difficult to understand.

good is a good level of training. The learning task was solved independently and partially correctly. The problem is solved. The content does not fully and fully reflect all the aspects specified in the assignment. The statement is mostly logical and has a fairly complete character. The decision is presented logically and argumentatively, using the concepts of the professional sphere. An analysis of the problem was carried out without involving additional information. Not all conclusions have been drawn and/or substantiated. The answers to the questions are complete and/or partially complete. The vocabulary used in the utterance mostly corresponds to the task at hand. Numerous errors do not make it difficult to understand.

satisfactory – a satisfactory level of training. The learning task has been mostly solved. The content does not reflect all aspects specified in the assignment. The problem has been partially solved. The decision is not reasoned. There are no conclusions. The information presented is logically unrelated. The concepts of the professional sphere are not used. When answering, only the answers to the basic questions are given. The vocabulary used in the utterance does not correspond to the task at hand. Numerous errors make it difficult to understand.

unsatisfactory – unsatisfactory level of training – the answer is incomplete. The student has not solved the problem, does not know the material, and demonstrates a lack of knowledge. There is no logic in the presentation, conclusions are not formulated. The student did not cope with the analysis of the problem, presents the material in poor language with gross errors. Or – the answer is missing.

#### Criteria for evaluating the report

Description of the evaluation criteria:

5 points - excellent – high level of training

excellent – high level of training – the answer is complete. The student consistently presents the material, demonstrates a high degree of elaboration of the topic, including using illustrative examples, classifications, tables and/or illustrations. The report contains links to the sources of the material. The structure of the report is logical: there is an introduction, the main part, and the conclusion. The report is presented in a competent language, the scientific style of presentation is observed. The report is presented in the form of a free presentation of the material. The student is able to answer additional questions in a reasoned manner, to state his point of view.

4 points - good – good level of training – the answer is complete. The student basically presents the material consistently. The illustrative examples, classifications, tables, and/or illustrations used are limited in scope. There are no references to the sources of the material in the report. The structure of the report is logical: there is an introduction, the main part, and the conclusion. The report is presented in a competent language, there are deviations from the scientific style of presentation. The material is presented mostly not fluently, based on the written text. The student is able to answer additional questions and express his point of view.

3 points - satisfactory – satisfactory level of training – incomplete answer. The student does not present the material quite consistently. Illustrative examples, classifications, tables, and/or illustrations are presented and/or do not correspond to the topic being presented. There are no references to the sources of the material in the report. The structure of the report is illogical: there is no introduction and/or conclusion. The report is illiterate, and the scientific style of presentation is not respected. The material is presented only based on the written text. The student is not able to answer additional questions in a reasoned manner, to state his point of view.

0 points - unsatisfactory – unsatisfactory level of training – incomplete answer. The student presents the material inconsistently. Illustrative examples, classifications, tables, and/or illustrations are not provided. The student does not know the material, does not provide basic concepts and classifications, makes gross mistakes when identifying phenomena in the analyzed context. There is no logic in the presentation, the conclusions are formulated incorrectly. Either the report does not correspond to the topic, or the report is missing.



## 7. EDUCATIONAL, METHODOLOGICAL AND INFORMATIONAL SUPPORT OF THE COURSE (MODULE)

### 7.1. Recommended literature

#### 7.1.1. Basic literature

	Authors, compilers	Title	Publisher, year	Resource
L1.1	Khutyz I. P.	Facilitating Professional Communication: a Practical Approach: workshop ( <a href="https://e.lanbook.com/book/119099">https://e.lanbook.com/book/119099</a> )	Moscow : FLINTA, 2018	ELS
L1.2	Kruglova S. A., Kuzminova I. A., Shcherbakova I. V.	Business Communication: a study guide ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=694500">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=694500</a> )	Moscow : Direct-Media, 2022	ELS
L1.3	Mutovkina T. P., Frese O. V., Frese M. G.	Business English Through Video : workshop ( <a href="https://e.lanbook.com/book/446639">https://e.lanbook.com/book/446639</a> )	Omsk : Omsk State University, 2024	ELS

#### 7.1.2. Further reading

	Authors, compilers	Title	Publisher, year	Resource
L2.1	Koltunova M. V.	Business letter: what the compiler needs to know	Moscow : Delo, 1998	
L2.2	Danchevskaya O. E., Malev A. V.	English for Cross-Cultural and Professional Communication ( <a href="https://e.lanbook.com/book/341285">https://e.lanbook.com/book/341285</a> )	Moscow : FLINTA, 2019	ELS

#### 7.1.3. Methodological developments

	Authors, compilers	Title	Publisher, year	Resource
L3.1		Business Excellence: journal ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=607776">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=607776</a> )	Moscow : RIA "Standards and Quality", 2021	ELS

### 7.2. List of resources of the information and telecommunication network "Internet"

W1	National Electronic Library (NEB) ( <a href="https://rusneb.ru/">https://rusneb.ru/</a> ) National Electronic Library (NEB): united electronic catalog of Russian library collections: website. – URL: <a href="http://нэб.рф">http://нэб.рф</a> - Access mode: from the reading rooms of the CSU library. – Text: electronic.
W2	Introducing Intercultural Communication: Global Cultures and Contexts, Third Edition, by Shuang Liu, ZalaVolčič and Cindy Gallois. ( <a href="https://study.sagepub.com/liu3e/student-resources/further-readings">https://study.sagepub.com/liu3e/student-resources/further-readings</a> )
W3	Communication for Business Success, by Scott McLean - URL: <a href="https://2012books.lardbucket.org/books/communication-for-business-success/index.html">https://2012books.lardbucket.org/books/communication-for-business-success/index.html</a>

### 7.3 List of information technologies

#### 7.3.1 Software

LMS Moodle

Software Kaspersky

#### 7.3.2 Professional databases and reference systems

1. Scientific electronic Library eLIBRARY.RU " - section "Open access journals" ([https://elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_free.asp](https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_free.asp)) URL: <http://www.elibrary.ru> . The access mode is for registered users.
2. CSU Scientific Library electronic catalog [Electronic resource] : database / Chelyabinsk State University. Chelyabinsk, 1992 : website. – URL: <http://www.lib.csu.ru> . – Text : electronic.
3. ConsultantPlus Legal Reference System (<http://www.consultant.ru/>) ConsultantPlus : legal reference system : database / Regional Legal Information Center Informpravo. – Moscow, 1992 – . – Access mode: from the library's reading rooms. – Text : electronic.
4. The Garant Legal Reference System (<http://www.garant.ru/>) THE GUARANTOR.<url> : information and legal portal / NPO GARANT-SERVICE LLC. – Moscow, 1990 – . – Access mode: from the reading rooms of the library of the 1st building (reading room No. 3 – room 205, media center – room 206, library of legal literature – room 215). – Text: electronic.



## 8. MATERIAL AND TECHNICAL SUPPORT OF THE COURSE (MODULE)

Classes are held in classrooms for conducting training sessions, equipped with equipment and technical training facilities: educational furniture, computer equipment with the ability to connect to the Internet, demonstration equipment. Independent work is organized in self-study rooms equipped with computer equipment with the ability to connect to the Internet and provide access to an electronic information and educational environment.

## 9. METHODOICAL INSTRUCTIONS FOR STUDENTS TO MASTER THE COURSE (MODULE)

Seminar (practical) classes and independent work of the student are used in the study of this course. At practical classes the main content of the program topics is presented, the main methods and approaches are considered.

For the most effective study of the course the student is recommended:

- attend classes, briefly and thoughtfully outline the material, indicating the date of the class and the topic;
- independently study the material both after each lesson and at the end of the topic, which allows you to link the information received and make a complete picture.

In the case of application of e-learning, distance learning technologies in teaching the course, communication between students and teacher is carried out in real time (online lectures (webinars), chats, video conferences, etc.) or delayed time (distance learning system Moodle, forums, e-mail, etc.).

Most of the time students work independently with teaching and learning materials. Students have the opportunity to consult with the instructor on all issues arising in the course of independent work through e-mail, social networks, etc.

Access of the student to learning resources in the mode of deferred time, independent work is carried out through the Internet at a convenient place, time and pace.

When training persons with disabilities, e-learning, distance education technologies provide for the possibility of receiving and transmitting information in accessible forms.

Implementation of the course with the use of e-learning, distance education technologies (hereinafter - EE, DOT) is carried out on the basis of the “Regulations on the implementation of basic and additional educational programs with the use of e-learning and distance education technologies in the federal state budgetary educational institution of higher education ‘Chelyabinsk State University’, ”Regulations on the procedure for crediting students on basic professional educational programs of higher education In exceptional cases (force majeure, etc.) in the implementation of educational activities with the use of E-Learning, DOT may apply components that are not included in the list of electronic information and educational environment.

## 10. SPECIAL CONDITIONS FOR MASTERING THE COURSE OF STUDENTS WITH DISABILITIES AND DISABILITIES

The mastering of the course by disabled persons and persons with disabilities is carried out with the use of special technical means and holo-information technologies provided by the Resource Educational and Methodological Center for Education of Disabled Persons and Persons with Disabilities of CSU at the request of the student.

1. Mobile special technical means for persons with visual impairments: portable computer with Braille input/output with speech synthesizer “ElBraile-W14J G2”; laptops with NVDA screen access software; electronic magnifiers for remote viewing; portable video magnifiers; tiflo player; digital dictaphones.

2. Mobile special technical means for persons with hearing impairments: free sound field system with built-in compatibility with FM devices; radio class “Sonet-RSM” with transmitter, behind-the-ear inductor and induction loop; information system for the hearing impaired portable “Istok” A2 with built-in player - sound informer; document camera; programmable hearing aids for individual use.

3. assistive information technologies: screen access software with speech synthesis NVDA; screen magnification programs; speech synthesis programs for computers and laptops; speech synthesis programs for mobile devices; on-screen keyboard; screen magnifier. If necessary, special software (NVDA speech navigation program, speech synthesizers, screen magnifiers) is installed at workplaces for practical or laboratory classes for students with visual impairments.

Unimpeded access to classrooms is provided for students with disabilities and students with disabilities. In each classroom, where students with disabilities and persons with disabilities, provides an appropriate number of seats for students, taking into account their health problems.

To master the course, disabled people and persons with disabilities are provided with access to printed sources available in the CSU scientific library, with the help of special technical means; access to electronic sources, presented in the form of electronic documents in the collection of the CSU scientific library or electronic library systems, with the help of special hardware and software (workstation for blind users with screen access software with speech synthesis NVDA, workstation with computerized

Educational and methodical materials for students with disabilities and persons with disabilities are provided in forms adapted to the limitations of their health and perception of information:



For persons with visual impairments:

- in printed form in enlarged font,
- in the form of an electronic document,
- in the form of an audio file,
- in printed form in Braille.

For persons with hearing impairments:

- in printed form,
- in the form of an electronic document.

For persons with mobility impairments:

- In printed form,
- in the form of an electronic document,
- in the form of an audio file.

This list can be specified depending on the contingent of students.

For persons with disabilities and persons with disabilities mastering the course can be partially or fully implemented using distance education technologies (Moodle, Adobe Connect Pro, etc.).

In the mastering of the course by disabled people and persons with disabilities is used individual work. Individual work means two forms of interaction with the teacher: individual training work (consultations), i.e. additional explanation of the educational material and in-depth study of the material with those students who are interested in it, and individual educational work. Individual consultations are aimed at individualizing learning and establishing educational contact between the teacher and a disabled student or a student with disabilities.

When conducting the procedure for assessing the learning outcomes of disabled people and persons with disabilities in the course provides the following additional requirements depending on the individual characteristics of students:

- a) instruction on the order of the assessment procedure is provided in an accessible form (orally, in written form, in written form in Braille, orally with the use of sign language interpreter);
- b) accessible form of providing assessment tasks (in printed form, in printed form in enlarged font, in printed form in Braille, in the form of an electronic document, tasks are read out by an assistant, tasks are provided with the use of sign language interpreter);
- c) an accessible form of providing answers to tasks (in writing on paper, typing answers on a computer, in writing in Braille, using the services of an assistant, orally).

When conducting the procedure for evaluating the learning outcomes of persons with disabilities and persons with disabilities, the use of technical means necessary for them due to their individual characteristics is envisaged. These means may be provided by CSU or the university's own technical means may be used. If necessary, persons with disabilities and persons with disabilities are given additional time to prepare an answer to the tasks, the procedure of assessment of learning outcomes in the course can be conducted in several stages.

The procedure of assessment of learning outcomes for persons with disabilities and persons with disabilities is allowed using distance learning technologies.

