

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 10.06.2025 11:45:06 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b87237237	Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии" по направлению подготовки (специальности) 45.04.02 "Лингвистика" направленности (профилю) Переводчик в сфере межкультурной коммуникации (китайский язык) ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

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

Направление подготовки (специальность)

45.04.02 Лингвистика

Направленность (профиль)

Переводчик в сфере межкультурной коммуникации (китайский язык)

Присваиваемая квалификация (степень)

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2025

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

Челябинск 2025 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

дальнейшее развитие и совершенствование у студентов-магистров умений и навыков профессионального и делового общения в устной и письменной форме.

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.03.01

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Дисциплина «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии» входит в состав дисциплин образовательной программы ФГОС ВО по направлению 45.04.02 Лингвистика. Для ее освоения студенты используют знания, умения, навыки, сформированные в ходе ранее изученной дисциплины «Иностранный язык (второй)»

Иностранный язык (второй)

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

Освоение дисциплины «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии» может быть необходимо для подготовки к выполнению ВКР и процедуре защиты.

Выполнение, подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

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:

технологии современных коммуникаций.

Уметь:

применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия.

Владеть:

способами применения современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия.

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

Знать:

теорию межкультурного взаимодействия.

Уметь:



анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Владеть:

способами анализа разнообразных культур и использования знаний о них в процессе межкультурного взаимодействия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	особенности и правила личной и профессиональной устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), способы создания условий формирования у обучающихся опыта самостоятельного решения познавательных, коммуникативных, нравственных проблем при изучении содержания предметов и дисциплин в области теории и практики преподавания восточных и европейских языков.
3.2	Уметь:
3.2.1	применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в ситуации устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), организовывать самостоятельную и совместную образовательную деятельность обучающихся по освоению учебного содержания на основе осмысления и применения знаний.
3.3	Владеть:
3.3.1	академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), способами построения процесса обучения восточным и европейским языкам на основе вовлечения обучающихся в деятельность по решению познавательных, коммуникативных, нравственных проблем.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость	8 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 288	Виды контроля в семестрах: экзамены 3, 4, 1 зачеты 2
в том числе :	
аудиторные занятия : 102	
самостоятельная работа : 90,5	
часов на контроль : 72	
контактная работа: 125,5 ИКР: 23,5	

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Деловой этикет. Подготовка резюме на иностранном языке.			
1.1	Межкультурные особенности деловой коммуникации: вербальные и невербальные аспекты этикета и формулы речевого этикета, принятые в деловом общении. Создание словаря этикетных формул делового общения Правила написания резюме. Интерактивная форма обучения – деловая игра. Выполнение упражнений. /Пр/	1	4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2
1.2	Деловой этикет. Подготовка резюме на иностранном языке /Ср/	1	4	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
1.3	Деловой этикет, межкультурные особенности деловой коммуникации /ИКР/	1	7	Л1.1 Л1.3Л2.1
	Раздел 2. Профессиональная деловая переписка и ситуации устного делового иноязычного общения			



2.1	Основные правила написания частных писем. Правила написания и оформления деловых писем (заявление, служебная записка, рекомендации). Правила написания и оформления коммерческих писем (запрос, информационное письмо, реклама, ответ). Основные правила делового общения через Интернет и основные формы устного делового общения (деловая беседа, телефонные переговоры, совещание, деловая дискуссия, пресс-конференция, переговоры, публичное выступление). Правила этикета поведения. Правила речевого этикета /Пр/	1	8	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2
2.2	Профессиональная деловая переписка и ситуации устного делового иноязычного общения /Ср/	1	4	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
Раздел 3. Технологии эффективной презентации на иностранном языке и организации мероприятий				
3.1	Характерные особенности деловой презентации. Оптимальное соотношение аудиовизуальных средств представления информации. Языковые средства оформления речи (устной и письменной). Основы теории деятельности. Методы сбора, обработки, интерпретации и презентации деловой информации. Методы принятия решения. Деловая игра «Совещание» /Пр/	1	14	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2
3.2	Технологии эффективной презентации на иностранном языке и организации мероприятий /Ср/	1	13	Л1.1 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 Э2
Раздел 4. Коммуникативная стратегия как единство целей, средств, технологий				
4.1	Типы коммуникационных целей. Воздействие как стратегическая цель. Факторы эффективности воздействия. Характеристики инициатора воздействия. Характеристики адресата воздействия. Характеристики текста и речи. Характеристики ситуаций, в которых протекает ситуация общения. /Пр/	2	8	Л1.1 Л1.3Л2.1
4.2	Типы коммуникационных целей. Воздействие как стратегическая цель. Факторы эффективности воздействия. Характеристики инициатора воздействия. Характеристики адресата воздействия. Характеристики текста и речи. Характеристики ситуаций, в которых протекает ситуация общения. /Ср/	2	12	Л1.1 Л1.3Л2.1
4.3	Ресурсы деловых коммуникаций. Вербальные ресурсы. Невербальные ресурсы. Среда как ресурс. Личностные ресурсы. Умение задавать вопросы и слушать как коммуникативный ресурс. /Пр/	2	10	Л1.1 Л1.3Л2.1
4.4	Ресурсы деловых коммуникаций. Вербальные ресурсы. Невербальные ресурсы. Среда как ресурс. Личностные ресурсы. Умение задавать вопросы и слушать как коммуникативный ресурс. /Ср/	2	22,5	Л1.1 Л1.3Л2.1
4.5	Технологии коммуникативного воздействия. Информационные технологии. Технологии общественного информирования. Технологии дезинформирования. Способы и приемы фальсификации. Фрейминг. Создание событий и псевдособытий. Логико-диалогические технологии. Псевдологические технологии. Манипулятивные технологии. Мифологическое манипулирование. /Пр/	2	16	Л1.1 Л1.3Л2.1
4.6	Иная контактная работа /ИКР/	2	3,5	Л1.1 Л1.3Л2.1
Раздел 5. Форматы деловой коммуникации				
5.1	Публичное выступление. Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Письменная деловая переписка. Организационные аспекты деловой коммуникации. /Пр/	3	26	Л1.1 Л1.3Л2.1



5.2	Публичное выступление. Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Письменная деловая переписка. Организационные аспекты деловой коммуникации. /Ср/	3	21	Л1.1 Л1.3Л2.1
5.3	Публичное выступление. Деловая беседа. Деловое совещание. Деловые переговоры. Письменная деловая переписка. Организационные аспекты деловой коммуникации. /ИКР/	3	7	Л1.1 Л1.3Л2.1
Раздел 6. Психологические особенности деловой коммуникации				
6.1	Рольное поведение в межличностной коммуникации. Особенности невербального общения. Психологические особенности переговорного процесса. Имидж делового человека. Модели поведения в деловой коммуникации. Визитная карточка в деловой коммуникации. /Пр/	4	8	Л1.1 Л1.3Л2.1
6.2	Рольное поведение в межличностной коммуникации. Особенности невербального общения. Психологические особенности переговорного процесса. Имидж делового человека. Модели поведения в деловой коммуникации. Визитная карточка в деловой коммуникации. /Ср/	4	14	Л1.1 Л1.3Л2.1
6.3	Рольное поведение в межличностной коммуникации. Особенности невербального общения. Психологические особенности переговорного процесса. Имидж делового человека. Модели поведения в деловой коммуникации. Визитная карточка в деловой коммуникации. /ИКР/	4	6	Л1.1 Л1.3Л2.1
6.4	Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики и этикета делового общения. Деловая этика и стратегический менеджмент. Проблема выбора: этический аспект. Нравственные приоритеты современного руководителя. Этика деловых отношений, ее история и этапы становления. Принцип «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений. Честь и достоинство в нравственно-деловой культуре гуманистов эпохи Возрождения. Толерантность как основа деловой этики в XX веке. Развитие этики деловых коммуникаций государственных и муниципальных служащих в современной России. Принципы этики деловых коммуникаций государственных и муниципальных служащих в современной России: общая характеристика и объективный характер. /Пр/	4	8	Л1.1 Л1.3Л2.1

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

- Устный опрос.
- Лексические упражнения.
- Тест.
- Составление деловых писем.
- Перевод деловых писем с иностранного языка на русский и с русского языка на иностранный.
- Работа в малых группах.
- Деловая игра.
- Зачет.
- Экзамен.
- Реферат.

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Типовые задания, направленные на формирование соответствующих компетенций в ходе изучения дисциплины «Деловой иностранный язык» включают, в основном, устный опрос, лексические упражнения, переводы текстов и предложений, работу в малых группах, деловые игры и т.д.
Примерные образцы заданий приводятся ниже.

1. What benefits are you looking for when applying for a job?
2. Are you responsible for creating your own career within an organization? Where do you see yourself in five years' time? How do you motivate people to do their



best? What are your weaknesses and strengths?

3. Brainstorm the advantages and disadvantages of taking a year off before or after university or in mid-career? How many different ways of spending a gap year can you think of?

4. Do you think it is better to use a supplier who is local to your company, or a national supplier who is in another part of your country?

5. What sort of things should you think about if you want to sell your product overseas? What decisions do you have to make?

6. Brainstorm advertising media and methods and make a list of their advantages and disadvantages.

7. What techniques do advertisers use to promote their products?

8. What sections does a resume contain? Make up your own resume

Примеры типовых заданий для лексических упражнений

Послушайте информацию о бронировании номера в гостинице и заполните пропуски:

BALTSCHUG KEMPINSKI MOSCOW
1, UL. BALSCHUG, MOSCOW, 115035, RUSSIA
BOOKING FORM

Name:

Room: Single/Double

Dates:

Total Price \$

Speaking. Here is Michael's conversation with a hotel receptionist. Fill in the gaps with the appropriate words.

- Good morning, sir.?

- I have reservedat your hotel.

- What is your name, I'll check: Yeah. Awith
for Is that right, sir?

- Yes,

- Just put your signature in the register ... thank you. Here is your key. Room 307, it's on the third floor. The lift is over there. Your things will be carried.

- When and where is breakfast served?

- At the restaurant on the first floor. Specify the time yourself.

Заполните регистрационную карточку М. Грина:

BALTSCHUG KEMPINSKI MOSCOW
1, UL. BALSCHUG, MOSCOW, 115035, RUSSIA
REGISTRATION FORM

Name _____

Date of Birth _____

Place of Birth _____

Occupation _____

Country _____

Address _____

Period of Stay _____

Signature _____

Date of Arrival _____ Room # _____

Примеры типовых заданий на составление делового письма

1. Прочитайте о газетных объявлениях, касающихся вакансий на работу, и выполните несколько заданий:

When any company needs a specialist, it often publishes a newspaper advertisement (ad).

Every candidate would like to ask the following questions:

— What is the name of the company?

— What kind of company is it?

— What is the job?

— Where is the job?

— What is the salary?



— What qualities of a candidate is the company looking for?

So any respected company tries to answer these questions beforehand — in their ads.

Several years ago Michael Green needed a job. One day he opened a newspaper and came across one advertisement that roused his interest. Look at it:

SALES MANAGER (CANADA) for

CROWN, Toronto,

Canadian soft drinks market leader

Salary: \$50-70,000 a year +2%

from a transaction + medical insurance.

Hard-working, dynamic, under 40.

Computer knowledge and driving license an advantage.

Apply to: Jane Thatcher

thatcher@crowncan.com

Answer the previous questions. Did the ad match all the requirements?

What do you think Michael did? Of course, he sent a resume by E-mail indicated in the newspaper.

2. Восстановите резюме Майкла

3. Определите вид делового письма и напишите ответ:

Dear Sirs

Many thanks for your prompt reply of 20 April to our enquiry for bell-wire. We enclose our official order for 15.000 metres, which we understand you can supply from stock. As we pointed out in our first enquiry, the quality must be up to to the sample we sent you, and the weight and colour of the cotton insulation identical to that of the sample. Our order is placed on these conditions.

Yours faithfully

Примерные темы докладов с презентацией

1. Роль языка жестов в деловой коммуникации
3. Ключевые характеристики деловых отношений
4. Установление контактов
5. Особенности e-mail коммуникации
6. Переговоры
7. Деловые презентации

Ролевая игра

Пример 1.

Work in different groups to have a meeting. A few of you are having a meeting to decide how to improve the communication in a company. Appoint a chairperson and someone to take minutes.

Пример 2.

Role play part of these negotiations, following the instructions for each side:

Kara company representatives:

- Summarise the situation so far.
- British government will provide \$100 million in state aid and sell government land cheaply for building the plant.
- Kara will guarantee 5,000 jobs.
- Key issues remaining: price for land, and UK currency stability.
- Agree to come back to land price later.
- You need guarantees on British currency stability so costs of components from outside the UK will be stable.
- Say that you envisage long-term commitment.
- Avoid answering questions directly, but say all options are open.
- Suggest that you discuss the price of the land.

British government officials:

- Agree that summary is correct.
- Price for the land not an obstacle; can be discussed later.
- Say that British government is aiming for currency stability, but can give no guarantees.
- Again say you can offer guarantees.
- Ask about Kara's future plans in the UK if this investment is successful.
- Ask if Kara have considered other countries for their plans.
- Agree to the suggestions.

Мозговой штурм



Пример

Design your own brand. Think of a product you like. What ideas and values do you want to be associated with it? Give it a name and design a logo.

Дискуссия

Пример

Look specially at active listening in interviews. Discuss these ways of behaving at a job interview to show that you are listening actively, and group them into a list of dos and list of don'ts, giving your reasons:

- Face the interviewer, but keep direct eye contact only about half of the time. Do not stare continuously at the interviewer.
- Run your fingers through your hair.
- Hold your chin between your thumb and your forefinger.
- Hold your hands together vertically, with only the fingertips touching.
- Cross your arms in front of you.
- Cross your legs.
- Scratch your forehead.
- Speak only when spoken too.
- Use a polite form of address to the interviewer when answering questions, e.g. 'Sir', 'Mrs Smith', etc.
- When the interviewer asks about your qualifications, show the certificates relating to them.
- Ask the interviewer a question about the job if there's something you want to know.
- Ask the interviewer to repeat a question if you have not understood.

Примеры текстов на перевод с русского на английский язык.

1.

Выставка-продажа – это один из видов торговли, при котором продавцы, посредством участия в выставках и ярмарках, демонстрируют свою продукцию. Участие в выставках способствует сбыту и рекламе товара.

Тип выставки во многом зависит от её посетителей. Некоторые выставки проводятся только для специалистов в какой-либо отрасли, но большинство выставок направлены одновременно и на специалистов, и на простой народ.

2.

Запрос цены – это вид коммерческого документа, часто применяемого в международной торговле, направляемого противоположной стороне, с просьбой предоставить информацию о товаре, услугах и условиях и возможности заключения сделки. Обычно направляется от покупателя к продавцу, но может быть и наоборот.

Запрос, направляемый от продавца к покупателю включает в себя информацию о товаре или услуге, которую продавец намеревается сбыть противоположной стороне.

В содержании запроса обычно указывается наименование товара, который хочет приобрести или реализовать противоположная сторона, количество товара, его тип, марка, цена товара, сроки поставки и условия платежа, а также другая информация. Запрос цены не имеет строго определённой формы.

Запрос цены ещё не является договором о заключении сделки, но он применяется в процессе её подготовки, а также при подписании контракта.

3. Уважаемые коллеги!

Рад сообщить Вам, что Американский юридический институт предлагает Вам две программы на курсах повышения квалификации в г. Анн-Арборе. Эти программы предназначены для юристов, которые интересуются американской правовой системой. Мы предлагаем следующие программы: «Ориентирование в американском праве» и «Введение в американское коммерческое право». В прошлом году в этих программах участвовали слушатели из более чем 20 стран.

Для повышения эффективности наших программ мы ограничили количество студентов в каждой группе до 25 человек. Занятия проводят известные профессора-юристы и юристы-практики. Каждая программа включает также уникальные семинары: составление и подготовка договора, ведение переговоров, адвокатская деятельность в суде и др.

Все слушатели курсов проживают в современных квартирах рядом с университетским городком.

Если Вам необходима дополнительная информация, пожалуйста, свяжитесь со мной.

С искренним уважением

Дэвид Энтин

Примеры типовых заданий для тестовой проверки / контрольной работы:

Complete the definitions with adjectives from the following words:

Articulate coherent eloquent fluent hesitant inhibited lucid persuasive responsive succinct

Someone who

1. Is good at persuading others is.....



2. Speaks in a way that is logical and without contradictions is.....and....
3. Feels shy about speaking and is worried about the effect of what they might say is...and...
4. Expresses their ideas briefly and to the point is...
5. Can express difficult ideas clearly is...
6. Is ready to act in a useful or helpful way and openly shows their feelings about something is...
7. Speaks without hesitating, or speaks a foreign language without difficulty, is...

2. Заполните резюме:

Resume

- Name _____ (1) a. 1990-95, Petroleum, Toronto.
Assistant personnel manager.
Date of birth _____ (2) b. 1988-89, the Ottawa Business School
Place of Birth _____ (3) c. fluent in English, proficient in French.
Address _____ (4) d. 1995 –present, McDonald’s – Canada, Ottawa. Sales manager.
Telephone _____ (5) e. experienced in the computer applications: MS Word, MS Excel, Access.
Marital Status _____ (6) f. Michael Ronald Green
Employment History _____ (7) g. 10-102, Lake Street, Toronto, 74K48, Canada.
_____ (8) h. reading, music and sports.
_____ (8) i. 30.90.1968.
Education _____ (9) j. (1416) 456398.
_____ (9) k. 1989-94, the University of Toronto, master of Administration (MBA).
_____ (10) l. International driving license.
_____ (11) m. reliable, enterprising, creative, energetic, good with figures.
Foreign languages _____ (12) n. single..
_____ (12) o. Toronto.
Skills p. 1988, Oak High School, graduation with honours.
_____ (13)
Personal qualities (14)
Interests (15)

3. Now use some of these adjectives to complete the sentences below. Choose the best alternative from the words in brackets:

1. Customers can ring freephone numbers from any of the nine European countries in which Gateway trades. They are answered in Dublin by a native or (articulate/ fluent/ persuasive) speaker.
 2. They are the literate, (articulate / coherent/ succinct), middle-class professionals such as lawyers, academics, politicians and senior civil servants.
 3. If you fell (coherent/ eloquent/inhibited) in the way you move and express yourself, going to a workshop with a trained dance therapist may provide the help you need.
 4. If you remember the 1960s, they say, you weren't there. Anita Pallenberg famously was there, but her recollections are amazingly detailed and (hesitant/ lucid/responsive).
 5. Many chapters conclude with useful sources of further information, and there is even a (eloquent/ lucid/ succinct) but comprehensive glossary.
 6. The government should be more (articulate/ fluent/responsive) to people and less preoccupied with special interest groups.
4. Two weeks ago, you ordered some books over the Internet from books-to-you.com. They were supposed to be delivered within 48 hours. Your credit card has been debited, but the books have not arrived. You have phoned books-to-you.com three times, but no one answered the phone:
1. Write an e-mail to books-to-you.com to complain and ask what they are going to do about the problem.
 2. You are the Customer Service Manager at book-to-you.com. Reply to the e-mail, apologizing and saying what you are going to do.

5. Translate into English:

Плохие условия труда, инспектор по безопасности и здоровью, дискриминация по половому признаку, равные условия, опыт работы, находится под влиянием стресса, быть истощенным, однообразный механический труд, дауншифтер, руководство, подчиненные, полномочие, делегировать, зал заседания совета директоров, крупные



финансовые операции, экономические показатели, уровень инфляции, платежный счет, торговый баланс, активное сальдо, дефицит торгового баланса, ВВП, ВНП, рост, темп роста, вексель, долговое обязательство, товарная биржа, дом ценных бумаг, ценные бумаги, фьючерсный контракт, контракт с правом выбора, погашение долга, реструктуризация долга, слияние коммерческое, поглощение, распродажа (сброс акций), дивестирование, непрофильные активы, активы, пассивы, текущий счет, депозитный счет, кредитный счет, комиссия, взносы.

Вопросы для контрольной работы

1. Охарактеризуйте невербальные особенности деловой коммуникации
2. В чём состоит значение невербальных средств деловой коммуникации?
3. Какие правила ведения переговоров вы знаете?
4. Какие ошибки наиболее часто встречаются у тех, кто слушает ?
5. Охарактеризуйте основные методы аргументации

Вопросы для самоконтроля

6. Раскройте виды установок по отношению к окружающим
7. Раскройте механизмам социального восприятия
8. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров ?
9. Раскройте основные положения тактики аргументирования
10. Какие основные правила, способствуют успеху переговоров ?
11. Раскройте классификацию форм деловой коммуникации.
12. Выделите критерии определения формы деловой коммуникации (цель, контингент участников, регламент, коммуникативные средства реализации намерений, организация пространственной среды, ожидаемый результат).
13. В чём состоит особенности деловых переговоров как формы деловых коммуникаций.
14. Раскройте суть делового общения государственных служащих с прессой и средствами СМИ. Приведите примеры.

Темы рефератов

1. Общечеловеческие ценности и нормы – основа этики и этикета делового общения.
2. Деловая этика и стратегический менеджмент.
3. Проблема выбора: этический аспект.
4. Нравственные приоритеты современного руководителя
5. Этика деловых отношений, ее история и этапы становления.
6. Принцип «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений.
7. Честь и достоинство в нравственно-деловой культуре гуманистов эпохи Возрождения.
8. Толерантность как основа деловой этики в XX веке.
9. Развитие этики деловых коммуникаций государственных и муниципальных служащих в современной России.
10. Принципы этики деловых коммуникаций государственных и муниципальных служащих в современной России: общая характеристика и объективный характер.
11. Повседневный этикет и протокол для деловых людей.
12. Стандарты и технологии этики международного общения в современном мире.
13. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции.
14. Специфика восточного стиля и ее отражение в деловых отношениях.
15. Уважение к личности - исходный «пункт» и основа деловой этики

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету (устное собеседование)

Примерный перечень тем для беседы:

1. Особенности коммуникации в деловой сфере
2. Невербальное общение. Жесты и их значение. Межличностное пространство
2. Этикет и деловой переписки
3. Виды деловых писем.



4. Особенности делового этикета европейских стран
5. Особенности делового этикета на Востоке и Азии
6. Нормы делового этикета для проведения совещаний, переговоров, деловых приемов
7. Стили менеджмента
8. Трудоустройство и прохождение собеседования
9. Этика делового общения с руководителем, подчиненными и коллегами
10. Создание контактов и деловых отношений.

Вопросы к экзамену

1. Охарактеризуйте роль речи и ее культуры в деловом общении.
2. Дайте представление о речевых видах деятельности и речевых средствах общения.
3. Охарактеризуйте стили речи.
4. Выделите принципы и правила организации речевой деятельности в деловом общении.
5. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
6. Определите основные черты официально-делового стиля.
7. Дайте понятие деловой среды, делового пространства.
8. Выявите целесообразность принципов этикета делового поведения, его эстетическую привлекательность.
9. Охарактеризуйте технологии деловой коммуникации
10. Раскройте виды установок по отношению к окружающим
11. Раскройте механизмы социального восприятия
12. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров ?
13. Раскройте основные положения тактики аргументирования
14. Какие основные правила, способствуют успеху переговоров ?
15. Социальная ответственность общественных организаций.
16. Справедливость и целесообразность в деловых отношениях.
17. Внешний вид и имидж делового человека. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека.
18. Роль первого впечатления.
19. Деловой костюм и требования к нему.
20. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека.
21. Костюм и украшения современного делового человека.
22. Невербальный контакт: сущность, функции, многообразие проявлений.
23. Идентификация, эмпатия и рефлексия – механизмы установления взаимопонимания в деловых отношениях.
24. Внушение и убеждение в деловой культуре

6.4. Критерии оценивания

Критерии выставления оценки за устный ответ на практическом занятии.

Оценка «5» - «отлично»

ставится за развернутый, полный, безошибочный устный ответ, в котором выдерживается логическая композиция, содержащая введение, сообщение основного материала, заключение, характеризующий личную, обоснованную позицию студента по спорным вопросам, изложенный литературным языком с использованием специальной терминологии и активного вокабуляра без стилистических и грамматических ошибок.

Оценка «4» - «хорошо»

ставится за развернутый, полный, с незначительными грамматическими и фонетическими ошибками устный ответ, в котором выдерживается план сообщения основного материала, изложенный литературным языком с незначительными стилистическими нарушениями.

Оценка «3» - «удовлетворительно»

ставится за устный ответ, содержащий сообщение только основного материала, изложенного литературным языком с незначительными стилистическими нарушениями, при двух-трех существенных грамматических, лексических и фонетических ошибках.

Оценка «2» - «неудовлетворительно»

ставится, если студент во время устного ответа не вышел на уровень требований, предъявляемых к «троечному»



ответу.

Критерии оценки диалогической речи/ деловой игры/работы в малых группах.

5 баллов

K1 Содержание

Задание полностью выполнено: цель общения успешно достигнута, тема раскрыта в заданном объеме, социокультурные знания использованы в соответствии с ситуацией общения

K2 Взаимодействие с собеседником

Демонстрирует способность логично и связно вести беседу: начинает, при необходимости, и поддерживает ее с соблюдением очередности при обмене репликами, проявляет инициативу при смене темы, восстанавливает беседу, в случае сбоя.

K3 Лексическое оформление речи

Демонстрирует словарный запас, адекватный поставленной задаче.

K4 Грамматическое оформление речи

использует грамматические структуры в соответствии с поставленной задачей; практически не делает ошибок.

K5 Произношение

-

4 балла

K1 Содержание

Задание выполнено: цель общения достигнута, однако тема раскрыта не в полном объеме, в основном социокультурные знания использованы в соответствии с ситуацией общения.

K2 Взаимодействие с собеседником

В целом демонстрирует способность логично и связно вести беседу: начинает, при необходимости, и в большинстве случаев поддерживает ее с соблюдением очередности при обмене репликами, не всегда проявляет инициативу при смене темы, демонстрирует наличие проблемы в понимании собеседника.

K3 Лексическое оформление речи

Демонстрирует достаточный словарный запас, в основном соответствующий поставленной задаче, однако наблюдается некоторое затруднение при подборе слов и отдельные неточности в их употреблении.

K4 Грамматическое оформление речи

Использует структуры, в целом соответствующие поставленной задаче; допускает ошибки, не затрудняющие понимания.

K5 Произношение

Речь понятна: в целом соблюдает правильный интонационный рисунок, не допускает фонематических ошибок, все звуки в потоке речи произносит правильно, может иметь легкий акцент.

3 балла

K1 Содержание

Задание выполнено частично: цель общения достигнута не полностью, тема раскрыта в ограниченном объеме, социокультурные знания использованы в соответствии с ситуацией общения в ограниченном объеме.

K2 Взаимодействие с собеседником

Демонстрирует неспособность логично и связно вести беседу: не начинает и не стремится поддерживать ее, не проявляет инициативы при смене темы, передает наиболее общие идеи в ограниченном контексте; в значительной степени зависит от помощи со стороны собеседника.

K3 Лексическое оформление речи

Демонстрирует ограниченный словарный запас, в некоторых случаях недостаточный для выполнения поставленной задачи.

K4 Грамматическое оформление речи

Делает многочисленные ошибки или допускает ошибки, затрудняющие понимание.

K5 Произношение

В основном речь понятна: не допускает фонетических ошибок, звуки в потоке речи в большинстве случаев произносит правильно, однако в интонационном рисунке прослеживается влияние родного языка.

2 балла

K1 Содержание

Задание не выполнено: цель общения не достигнута.

K2 Взаимодействие с собеседником

Не может поддерживать беседу.

K3 Лексическое оформление речи



Словарный запас недостаточен для выполнения поставленной задачи.

K4 Грамматическое оформление речи

Неправильное использование грамматических структур делает

K5 Произношение

-

Описание показателей и критериев оценивания выполнения теста. Набранная сумма баллов (% выполненных заданий) (максимум – 100)

Отлично

86-100%

Хорошо

76-95%

Удовлетворительно

60-75%

Неудовлетворительно

Менее 60

Критерии оценивания лексического упражнения.

5 баллов

выставляется студенту, если студент свободно владеет лексикой делового общения, демонстрирует умение использовать изученный лексико-грамматический материал в различных непродуктивных и продуктивных заданиях;

4 балла

выставляется студенту, если студент владеет лексикой делового общения, выполняет задания различного уровня делая незначительные лексико-грамматические ошибки;

3 балла

выставляется студенту в том случае, если в его письменных работах присутствует значительное количество лексико-грамматических ошибок, студент испытывает затруднения в выполнении заданий продуктивного характера;

2 балла

выставляется студенту в том случае, если он не усвоил лексику делового общения, не способен выполнить разноуровневые задания по изученному учебному материалу

Описание показателей и критериев оценивания упражнений на перевод

Оценка «5» - «отлично»

ставится за развернутый, полный, безошибочный устный или письменный перевод, в котором выдерживается логическая композиция, содержащая введение, сообщение основного материала, заключение, изложенный литературным языком с использованием специальной терминологии и активного вокабуляра без стилистических и грамматических ошибок.

Оценка «4» - «хорошо»

ставится за развернутый, полный, с незначительными грамматическими и фонетическими ошибками устный или письменный перевод, в котором выдерживается план сообщения основного материала, изложенный литературным языком с незначительными стилистическими нарушениями.

Оценка «3» - «удовлетворительно»

ставится за устный или письменный перевод, содержащий сообщение основного материала, изложенного литературным языком с незначительными стилистическими и фактическими нарушениями, при двух-трех существенных грамматических, лексических и фонетических ошибках.

Оценка «2» - «неудовлетворительно»

ставится, если устный или письменный перевод студента не вышел на уровень требований, предъявляемых к «троечному» ответу.

Критерии оценивания пересказа текста

5 баллов

выставляется в том случае, если студент анализирует прочитанное, обнаруживая общее понимание содержания текста, обоснованно использует общеупотребительные клише, не допуская грубых грамматических ошибок и недочетов в последовательности и языковом оформлении излагаемого материала

4 балла

выставляется в том случае, если студент анализирует прочитанное, обнаруживая общее понимание содержания



текста, обоснованно использует общеупотребительные клише, но допускает незначительные лексико-грамматические ошибки; незначительные недочеты в последовательности и языковом оформлении излагаемого материала

3 балла

выставляется студенту в том случае, если содержание текста до конца не понято, допускаются многочисленные лексико-грамматические ошибки, студент испытывает затруднения в языковом оформлении излагаемого материала

2 балла

выставляется студенту в том случае, если он допускает ошибки в понимании текста, искажает его смысл, нарушает логику изложения материала.

Критерии оценивания доклада с презентацией.

Качество доклада:

- производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом \ слайдами презентации; 3 балла

- четко выстроен; 2 балла

- рассказывается, но не объясняется суть излагаемого материала; 1 балл

- зачитывается. 0 баллов

Использование демонстрационного материала:

- автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался; 3 балла

- использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; 2 балла

- представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно. 0-1 баллов

Качество ответов на вопросы:

- отвечает на вопросы; 3 балла

- не может ответить на большинство вопросов; 2 балла

- не может четко ответить на вопросы. 1 балла

Владение научным и специальным аппаратом:

- показано владение специальным аппаратом; 3 балла

- использованы общенаучные и специальные термины; 2 балла

- показано владение базовым аппаратом. 1 балл

Четкость выводов:

- полностью характеризуют работу; 3 балла

- нечетки; 2 балла

- имеются, но не доказаны. 1 балл

Описание показателей и критериев оценивания составления делового письма.

Оценка «5» - «отлично»

Формат работы полностью соответствует предъявляемым требованиям формата делового письма. Работа выполнена с учетом цели и адресата. Работа четко структурирована; правильно использованы связующие элементы. Абзацное членение текста. Выдержан вежливый и ровный тон изложения. Изложение информации характеризуется точностью и четкостью; автор умело пользуется этикетными клише и ритуальными формулами. В письме грамотное и умелое употребление грамматики; автор использует разнообразные синтаксические конструкции, демонстрирует уверенное владение навыками орфографии и пунктуации.

Оценка «4» - «хорошо»

В работе имеются незначительные отступления от принятого формата. Имеются отдельные незначительные нарушения абзацной структуры и связности текста. Автор демонстрирует владение этикетными клише; деловой лексикой, но имеются незначительные ошибки в сочетании слов, не препятствующие пониманию. Допускается несколько незначительных пунктуационных или орфографических ошибок, не препятствующих пониманию текста.

Оценка «3» - «удовлетворительно»

В работе имеются отступления от принятого формата. Работа выполнена не полностью; она не имеет четкой структуры. Отсутствует или неправильно выполнено абзацное членение; имеются нарушения связности текста. Автор демонстрирует крайне ограниченный словарный запас; встречаются серьезные ошибки в лексической сочетаемости. В работе неправильный выбор формы слова и/или грамматической конструкции; имеются нарушения в структуре словосочетания и/или предложения, затрудняющие понимание; присутствуют повторяющиеся



пунктуационные и орфографические ошибки, снижающие общее впечатление;

Оценка «2» - «неудовлетворительно»

Формат письма не соответствует стандарту по форме. Содержание не отвечает поставленной задаче; навыки письменной речи отсутствуют. В письме содержится избыточная информация и повторы / или неполная информация. Текст не имеет логической стройности, имеются серьезные нарушения стилового единства. Работа грешит неточностью выражения мысли; автор не владеет этикетными клише и ритуальными формулами. Серьезные ошибки приводят к полному непониманию текста письма. Имеются многочисленные орфографические и пунктуационные ошибки, затрудняющие понимание письма.

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

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Емельянова Е. А.	Деловые коммуникации: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480463)	Томск : Эль Контент, 2014	ЭБС
Л1.2	Тимофеев М.И.	Деловые коммуникации: учебное пособие (https://znanium.com/catalog/document?id=122018)	Москва : Издательский Центр РИОР, 2011	ЭБС
Л1.3	Косова Ю.А., Сергеева Н.В.	Деловые коммуникации: технологии общения: сборник практических заданий: учебное пособие (https://znanium.com/catalog/document?id=397492)	Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Mascull B.	Business Vocabulary in Use: advanced	Cambridge : New York : Cambridge University Press, 2007	
Л2.2	Bethell, Aspinall	Test your Business Vocabulary in Use	S. l.: Cambridge University Press, 2003	

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Лань [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / издательство Лань. http://e.lanbook.com/
Э2	Университетская библиотека онлайн [Электронный ресурс] : электронно-библиотечная система (ЭБС) / ООО Директмедиа Паблишинг. http://biblioclub.ru/

7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

LMS Moodle

Adobe Reader

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.



2. Национальная электронная библиотека (НЭБ) (<https://rusneb.ru/>) Национальная электронная библиотека (НЭБ) : объединенный электронный каталог фондов российских библиотек : сайт. – URL: <http://нэб.рф>. – Режим доступа: из читальных залов библиотеки ЧелГУ. – Текст : электронный.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения: доска, парты, мультимедийное и аудиооборудование.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

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

Материал курса разбит на разделы. Изучение каждого раздела завершается итоговым устным и письменным опросом по пройденному материалу или тестом.

Объем часов занятий, проводимых в интерактивной форме – 10. Формы проведения занятий, средства контроля текущей успеваемости приведены в п. 2.2 (табл. № 3), п.4.1. Необходимая для успешного прохождения программы литература указана в пп. 3, 5.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте учебный материал по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем экзаменационных вопросов.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

На практических занятиях студентам прививается практика работы со специальной литературой, а также навыки самостоятельного научного поиска и исследовательской работы. Такие занятия помогают осуществлять обратную связь и оказать практическую помощь студентам при подготовке к практическим занятиям, написанию контрольных, курсовых и других видов научных работ.

В освоении дисциплины (модуля) инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету является важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

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.