

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 12.07.2022 15:18:01

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт** Институт национальной и мировой экономики

**Кафедра** Мировой экономики

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета  
(протокол № 9 от 31 мая 2022 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

<b>Наименование дисциплины</b>	Б1.В.07 Деловой протокол, этика и межкультурные коммуникации
<b>Основная профессиональная образовательная программа</b>	38.03.01 Экономика программа Мировая экономика и международные отношения

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

## Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Деловой протокол, этика и межкультурные коммуникации входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Командообразование и работа в команде, Основы проектной деятельности, Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО, Адаптация лиц с ОВЗ, Управление человеческими ресурсами, Философия, История (история России, всеобщая история), Экономическая история, Маркетинг, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Консультационный проект, Организация и техника внешнеторговых операций, Технологии работы в социальных сетях, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

Последующие дисциплины по связям компетенций: Международное право и внешнеторговый контракт, Практикум по мировому фондовому рынку

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Деловой протокол, этика и межкультурные коммуникации в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Универсальные компетенции (УК):

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-3	УК-3.1: Знать:	УК-3.2: Уметь:	УК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами	разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту	методами организации и управления коллективом, планированием его действий

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-5	УК-5.1: Знать:	УК-5.2: Уметь:	УК-5.3: Владеть (иметь навыки):
	сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь	обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися -	способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их

		представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия	разрешения
--	--	--	------------

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен готовить документацию для заключения внешнеэкономической сделки, осуществлять ее организационное сопровождение, мониторинг и контроль исполнения обязательств по внешнеэкономическим контрактам

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
ПК-2	методы разработки внешнеторгового контракта, методы организации и оценки рекламно-выставочной деятельности, формирования перечня потенциальных партнеров, подготовки проекта внешнеторгового контракта	разработать проект внешнеторгового контракта, организационные мероприятия проведения рекламной компании	способами проведения предварительного анализа целесообразности участия в выставочно ярмарочных и конгрессных мероприятиях за рубежом в целях привлечения потенциальных партнеров; способами формирования списка потенциальных партнеров для заключения внешнеторгового контракта; способами формирования проекта внешнеторгового контракта

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 6
Контактная работа, в том числе:	56.3/1.56
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	53.7/1.49
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз.
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

#### очно-заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 7
Контактная работа, в том числе:	6.3/0.18
Занятия лекционного типа	2/0.06
Занятия семинарского типа	2/0.06

Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	103.7/2.88
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз.
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

#### 4. Содержание дисциплины

##### 4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Деловой протокол, этика и межкультурные коммуникации представлен в таблице.

#### Разделы, темы дисциплины и виды занятий Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Деловой протокол и этика	8	16	0.13	0.9	23.9	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, ПК- 2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
2.	Межкультурные коммуникации	10	20	0.17	1.1	29.8	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, ПК- 2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
	Контроль	34					
	<b>Итого</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>0.3</b>	<b>2</b>	<b>53.7</b>	

#### очно-заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Деловой протокол и этика	1	1	0,15	1	51,85	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, ПК- 2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
2.	Межкультурные коммуникации	1	1	0,15	1	51,85	УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, ПК- 2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
	Контроль	34					

Итого	2	2	0.3	2	103.7
-------	---	---	-----	---	-------

## 4.2 Содержание разделов и тем

### 4.2.1 Контактная работа

#### Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Деловой протокол и этика	лекция	Общие международные этикетные нормы и протокол делового общения. Этикет деловых коммуникаций, служебный этикет
		лекция	Протольно-организационное обеспечение официальных и деловых мероприятий. Переговоры
		лекция	Дресс-код деловых мероприятий. Имидж делового человека
		лекция	Ресторанный этикет. Подарки в деловой среде
2.	Межкультурные коммуникации	лекция	Теория коммуникации и культура
		лекция	Сущность и формы межкультурной коммуникации. Культурное многообразие восприятия реальности
		лекция	Коммуникационный процесс, особенности и средства деловой коммуникации
		лекция	Языки и взаимодействие культур: вербальная коммуникация. Невербальная коммуникация
		лекция	Проблемы и перспективы развития межкультурной коммуникации

\*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

#### Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Деловой протокол и этика	практическое занятие	Общие международные этикетные нормы и протокол делового общения
		практическое занятие	Этикет деловых коммуникаций, служебный этикет
		практическое занятие	Протольно-организационное обеспечение официальных и деловых мероприятий
		практическое занятие	Переговоры. Организационно-протокольные требования
		практическое занятие	Дресс-код деловых мероприятий
		практическое занятие	Имидж делового человека
		практическое занятие	Ресторанно-застольный этикет
		практическое занятие	Подарки и цветы в деловой среде

		практическое занятие	Теория коммуникации Коммуникативное поведение, элементы и характеристики коммуникации
2.	Межкультурные коммуникации	практическое занятие	Культура: основные характеристики и функции
		практическое занятие	Сущность и формы межкультурной коммуникации
		практическое занятие	Культурное многообразие восприятия реальности
		практическое занятие	Коммуникационный процесс: содержание, элементы, этапы
		практическое занятие	Особенности и средства деловой коммуникации
		практическое занятие	Языки и взаимодействие культур: вербальная коммуникация
		практическое занятие	Невербальная коммуникация
		практическое занятие	Проблемы в межкультурной коммуникации и возможности ее оптимизации
		практическое занятие	Перспективы развития межкультурной коммуникации

\*\* семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

### Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

#### 4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Деловой протокол и этика	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование
2.	Межкультурные коммуникации	- подготовка доклада - подготовка электронной презентации - тестирование

\*\*\* самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

## 5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Литература:

#### Основная литература

1. Кольшклина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Кольшклина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07299-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452463>

### Дополнительная литература

1. Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html> (дата обращения: 27.04.2021).
2. Деловые коммуникации : учебное пособие / Анопченко Т.Ю., под ред., Григан А.М., Моисеенко А.А., Новицкая А.И., Пайтаева К.Т., Репина Е.А., Чернышев М.А. — Москва : КноРус, 2021. — 244 с. — ISBN 978-5-406-03109-4. — URL: <https://book.ru/book/936313> (дата обращения: 27.04.2021).

### Литература для самостоятельного изучения

1. Бельдова М.В. Деловой протокол и этикет. Практика применения : учебное пособие / М.В. Бельдова, А.В. Рогова, Б.А. Шардаков. — М.: Профессиональное издательство, 2008. — 192 с.
2. Головлева Е.Л. Основы межкультурной коммуникации : учебное пособие / Л.Е. Головлева. — Ростов н/Д, 2008. — 224 с.
3. Грушевицкая Т.Г. Основы межкультурной коммуникации : учебник для вузов / Т.Г. Грушевицкая, В.Д. Попков, А.Д. Садохин. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 352 с.

### 5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

### 5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### 5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### 5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран



	Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

## 5.6 Лаборатории и лабораторное оборудование

**6. Фонд оценочных средств по дисциплине Деловой протокол, этика и межкультурные коммуникации:**

### 6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный/письменный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	+
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ, протокол № 9 от 31.05.2022 г.; Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Самарский государственный экономический университет», утвержденным Ученым советом ФГАОУ ВО СГЭУ, протокол № 9 от 31.05.2022 г.

**6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе**

**Универсальные компетенции (УК):**

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-3.1: Знать:	УК-3.2: Уметь:	УК-3.3: Владеть (иметь)

			навыки):
	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами	разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту	методами организации и управления коллективом, планированием его действий
Пороговый	методики формирования команд.	развивать методики формирования команд.	навыками построения межличностных отношений и работы в коллективе.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основы формирования командной стратегии.	анализировать и формировать методы эффективного руководства коллективами.	навыками работы в коллективе с учетом социально-культурных особенностей.
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методы эффективного руководства коллективами.	осуществлять планирование действий коллектива.	приемами управления коллективом.

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	УК-5.1: Знать:	УК-5.2: Уметь:	УК-5.3: Владеть (иметь навыки):
	сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь	обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися - представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия	способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения
Пороговый	разнообразие культур в современном мире.	применять в деловом общении особенности различных культур.	навыками общения с представителями различных культур.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	особенности различных культур, их характерные черты.	создавать коммуникации между представителями различных культур.	навыками работы в коллективе с учетом этнических и конфессиональных различий отдельных членов коллектива.

Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	взаимосвязь культур и способы анализа разногласий между представителями различных культур.	находить пути решения споров между представителями различных культур.	приемами разрешения конфликтов в межкультурной коммуникации.
--	--	---	--

**Профессиональные компетенции (ПК):**

ПК-2 - Способен готовить документацию для заключения внешнеэкономической сделки, осуществлять ее организационное сопровождение, мониторинг и контроль исполнения обязательств по внешнеэкономическим контрактам

Планируемые результаты обучения по программе	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):
	методы разработки внешнеторгового контракта, методы организации и оценки рекламно-выставочной деятельности, формирования перечня потенциальных партнеров, подготовки проекта внешнеторгового контракта	разработать проект внешнеторгового контракта, организационные мероприятия проведения рекламной компании	способами проведения предварительного анализа целесообразности участия в выставочно ярмарочных и конгрессных мероприятиях за рубежом в целях привлечения потенциальных партнеров; способами формирования списка потенциальных партнеров для заключения внешнеторгового контракта; способами формирования проекта внешнеторгового контракта
Пороговый	принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения.	применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч.	современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основы делового протокола.	уметь анализировать проведенную деловую встречу.	современными технологиями делового общения.
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	основы коммуникационного процесса в организации.	использовать знания в области проведения деловых переговоров для реализации профессиональных навыков	навыками этики делового общения: восточная и западная традиции

**6.3. Паспорт оценочных материалов**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный

1.	Деловой протокол и этика	УК-3.1, УК-3.2, УК- 3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, ПК-2.1, ПК- 2.2, ПК-2.3	Доклады Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен
2.	Межкультурные коммуникации	УК-3.1, УК-3.2, УК- 3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, ПК-2.1, ПК- 2.2, ПК-2.3	Доклады Устный/письменный опрос Тестирование	Экзамен

#### 6.4.Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов: <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1793>

Раздел дисциплины	Темы
Деловой протокол и этика	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соотношение понятий «деловой протокол» и «служебная этика».</li> <li>2. Служебная этика как унифицированная форма общения. Этические нормы поведения руководителя и подчиненного, правила субординации, специфика делового общения.</li> <li>3. Этика деловых коммуникаций, ее особенности.</li> <li>4. Вербальные и невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.</li> <li>5. Этика поведения руководителя и рядовых сотрудников.</li> <li>6. Этические нормы в условиях государственной гражданской службы.</li> <li>7. Виды деловых мероприятий.</li> <li>8. Протокольные стандарты проведения деловых мероприятий.</li> <li>9. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.</li> <li>10. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.</li> <li>11. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.</li> <li>12. Этические нормы удаленного делового общения.</li> <li>13. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.</li> <li>14. Требования к деловой речи сотрудников.</li> <li>15. Манера общения и имидж делового человека.</li> <li>16. Дресс-код, его виды и особенности применения.</li> <li>17. Требования к внешнему виду в деловой сфере.</li> <li>18. Мужской и женский бизнес-стиль.</li> <li>19. Офисные запреты.</li> <li>20. Порядок проведения деловых визитов и бесед.</li> <li>21. Классификация приемов. Виды деловых приемов.</li> <li>22. Психологические аспекты делового общения.</li> <li>23. Этические нормы при вручении подарков.</li> </ol>
Межкультурные коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.</li> <li>2. Специфика процесса деловой коммуникации в условиях мультикультурной среды.</li> <li>3. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.</li> <li>4. Способы избавления от коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии.</li> <li>5. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный</li> </ol>

	<p>анализ.</p> <p>6. Факторы, влияющие на кросс-культурную коммуникацию: стереотипы, предрассудки, дискриминация.</p> <p>7. Специфика невербальной коммуникации с представителями разных культур.</p> <p>8. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, страны Европы).</p> <p>9. Специфика деловых переговоров с представителями стран Востока.</p> <p>10. Кросс-культурные коммуникации. Три типа национальных культур.</p> <p>11. Особенности культуры делового общения в Индии</p> <p>12. Особенности культуры делового общения во Франции.</p> <p>13. Особенности культуры делового общения в Великобритании.</p> <p>14. Особенности культуры делового общения в Италии.</p> <p>15. Особенности культуры делового общения в Германии.</p> <p>16. Особенности культуры делового общения в России.</p> <p>17. Особенности культуры делового общения в Китае.</p> <p>18. Особенности культуры делового общения в Бразилии.</p> <p>19. Особенности делового общения в США.</p> <p>20. Особенности делового общения в Японии.</p>
--	--

**Вопросы для устного/письменного опроса:** <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1793>

<b>Раздел дисциплины</b>	<b>Вопросы</b>
Деловой протокол и этика	<p>1. Служебная этика и деловой протокол, общее и различия.</p> <p>2. Служебная этика как норма поведения на работе, ее социальная функция.</p> <p>3. Взаимосвязь всеобщей и служебной этики, формирование этических норм функционирования организации.</p> <p>4. Имидж делового человека.</p> <p>5. Различия в имидже делового мужчины и деловой женщины с точки зрения требований современного деловой этики.</p> <p>6. Оформление офиса и рабочего места сотрудников в соответствии с требованиями современной деловой этики.</p> <p>7. Этические аспекты критики.</p> <p>8. Этикетные нормы общения в электронных средствах коммуникации.</p> <p>9. Нормы деловой этики в письменном деловом общении. Виды деловой корреспонденции.</p> <p>10. Речевой этикет делового общения.</p> <p>11. Служебный этикет, создание образа руководителя.</p> <p>12. Этикет в работе с деловыми бумагами.</p> <p>13. Этикет проведения переговоров.</p> <p>14. Этикет проведения выставок и презентаций.</p> <p>15. Этические нормы поведения для руководителей и подчиненных.</p> <p>16. Служебная этика и общественная мораль.</p> <p>17. Служебная этика общения при однополюсной/разнополюсной коммуникации.</p> <p>18. Деловая этика во «вне-офисной» коммуникации.</p> <p>19. Ресторанная и гастрономическая этика.</p> <p>20. Этика оформления бизнес-аксессуаров.</p> <p>21. Этика подарков и сувениров.</p>

	<p>22. Этика невербального общения.</p> <p>23. Этика и религия.</p>
Межкультурные коммуникации	<p>1. Актуальность межкультурной коммуникации в процессе глобализации.</p> <p>2. Глобализация и основные проблемы мультикультурализма.</p> <p>3. Теория деятельности как методологическая основа теории коммуникации.</p> <p>4. Элементы коммуникации: источник, кодирование, сообщение, канал, получатель, декодирование, обратная связь.</p> <p>5. Культура, ее элементы и связь с процессом коммуникации.</p> <p>6. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.</p> <p>7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.</p> <p>8. Национальный этикет делового общения.</p> <p>9. Сущность и формы межкультурной коммуникации.</p> <p>10. Влияние ценностных установок на межкультурную коммуникацию.</p> <p>11. Многообразие культур по стилю коммуникации.</p> <p>12. Вербальная коммуникация во взаимодействии культур: ее единицы и процессы.</p> <p>13. Невербальная коммуникация, ее связь с культурой.</p> <p>14. Этнокультурные особенности невербального поведения.</p> <p>15. Учет специфики культурной среды при осуществлении деловых коммуникаций.</p> <p>16. Причины возникновения и способы преодоления коммуникационных барьеров, связанных с социокультурными и этническими особенностями.</p> <p>17. Основные проблемы межкультурной коммуникации.</p> <p>18. Возможности улучшения межкультурной коммуникации.</p> <p>19. Влияние физической и социальной окружающей среды на межкультурное взаимодействие.</p> <p>20. Стремление к развитию эмпатии в межкультурной коммуникации.</p> <p>21. Диалог культур, вторичная адаптация, социализация, инкультурация.</p> <p>22. Межкультурные коммуникации в повседневной жизни.</p> <p>23. Правила коммуникации как система поведенческих паттернов.</p> <p>24. Международный бизнес как форма межкультурной коммуникации.</p> <p>25. Культурная обусловленность различных стратегий ведения международных переговоров.</p> <p>26. Образование как элемент культуры. Цели и проблемы мультикультурного образования.</p> <p>27. Различия когнитивных стилей в образовании.</p> <p>28. Модели межкультурных контактов в образовании.</p>

**Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций (min 20, max 50 + ссылку на ЭИОС с тестами) :** <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1793>

1. Деловая этика представляет собой:

- а) личное поведение человека
- б) совокупность принципов поведения людей
- в) деловые отношения предпринимателей

2. Термин «коммуникация» в экономике применяется прежде всего в следующем смысловом значении:

- а) транспортная инфраструктура

- б) связь между элементами хозяйственной системы
- в) специфическая форма взаимодействия людей в трудовой деятельности

3. Кто предложил платиновое правило этичной коммуникации, гласящее: «Поступай с другими так, как они поступали бы сами с собой»?:

- а) М. Беннет
- б) Э. Холл
- в) В. Гудэнаф
- г) К. Гиртц
- д) Г. Хофштеде

3. Специфика деловых коммуникаций заключается в том, что:

- а) возникают между субъектами, которые участвуют в совместной деятельности, ориентированной на достижение определенной цели
- б) возникают в процессе обмена сообщениями и их интерпретация двумя или несколькими индивидами, вступившими в контакт друг с другом
- в) возникают в процессе передачи информации посредством жестов, мимики, телодвижений
- г) возникают в процессе взаимодействия людей с помощью речи

4. Сферами деловых коммуникаций являются:

- а) служебная
- б) коммуникативная
- в) культурная
- г) личная

5. Характеристиками деловых коммуникаций являются:

- а) регламентирование
- б) свобода действий

6. Основами деловых коммуникаций являются:

- а) партнерские отношения
- б) взаимный интерес
- в) личная выгода

7. Вербальными видами делового общения являются:

- а) монолог
- б) диалог
- в) полилог

8. К невербальным средствам делового общения относятся:

- а) переписка
- б) мимика, жесты
- в) профессиональный жаргон
- г) речевые конструкции
- д) социальные диалекты

9. Целью деловых переговоров может быть:

- а) приятное времяпрепровождение
- б) консенсус
- в) выяснение отношений
- г) навязывание условий

10. Качества, необходимые при осуществлении деловых коммуникаций:

- а) компетентность
- б) тактичность
- в) доброжелательность

г) конфликтность

11. Функциями деловых коммуникаций являются:

- а) инструментальная
- б) поэтическая
- в) интегративная
- г) магическая
- д) социального контроля

12. Условиями реализации деловой коммуникации являются:

- а) информационное содержание
- б) обязательность контактов всех участников
- в) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия
- г) выражение эмоционального состояния участников

12. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:

- А) совместный анализ проблем
- Б) приемы военной тактики
- В) ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания

13. Кодирование – это:

- а) любое вмешательство в процесс коммуникации на любом из его участков, искажающее смысл послания
- б) процесс преобразования идей в символы, изображения, рисунки. формы, звуки, язык
- в) перевод символов отправителя в мысли получателя

14. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурных коммуникациях:

- а) язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления.
- б) юмор, произношение
- в) кухня, дистанция, внешность
- г) акцент, диалект, использование сленга
- д) традиции, алфавит, прием пищи и ее количество

15) В рамках западноевропейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- а) польза, выгода, трудолюбие
- б) справедливость, добро, благо
- в) честь, свобода, вера

16) Для каких культур характерно восприятие природы как находящейся в гармонии с человеком?:

- а) Япония, Китай
- б) арабские страны
- в) американских индейцев
- г) Германия, Швейцария
- д) стран Латинской Америки

17. «Умей держать себя в руках» - эти слова лучше всего выражают девиз:

- а) англичан
- б) испанцев
- в) итальянцев
- г) американцев
- д) русских

18. Они высоко ценят свою индивидуальность, придают огромное значение разнице между людьми, ценят свободу выбора, просты в общении, экономят время на всем, чужды: чопорности. Это характеризует:

- а) американцев



- б) японцев
- в) англичан
- г) французов
- д) китайцев

19. Дух соревновательности присутствует у них на работе, в семье, в дружбе, на отдыхе, в спорте:

- а) американцы
- б) японцы
- в) англичане
- г) французы
- д) китайцы

20. Они не любят с ходу затрагивать интересующий их вопрос, демонстрируя свой интерес сразу. Подходят к нему постепенно, после долгого разговора на нейтральные темы:

- а) французы
- б) японцы
- в) англичане
- г) американцы
- д) китайцы

21. Широка натура, щедрость, добросердечность, любовь выпить и посидеть в компании друзей характеризует:

- а) русских
- б) японцев
- в) англичан
- г) французов
- д) китайцев

22. Практичность, хозяйственность, педантичность. Это качества, характеризующие:

- а) немцев
- б) японцев
- в) англичан
- г) русских
- д) китайцев

23. Преданность и верность в дружбе этой рыжеволосой нации славят по всему миру:

- а) ирландцев
- б) японцев
- в) англичан
- г) немцев
- д) русских

24. Им присущ утонченный вкус, культ женщины, наслаждения:

- а) французы
- б) японцы
- в) англичане
- г) русские
- д) китайцы

25. Консерватизм и приверженность прошлому отличает людей этой национальности:

- а) англичане
- б) японцы
- в) русские
- г) французы
- д) китайцы

26. Приверженность идеалам свободы и независимости отличает людей этой национальности:

- а) американцы
- б) японцы
- в) англичане
- г) французы
- д) русские

27. Они скорее галантны чем вежливы, скептически и расчетливы, хитры и находчивы. В то же время они восторженны , доверчивы и великодушны. Они любят и умеют говорить. Не всегда пунктуальны:

- а) французы
- б) японцы
- в) англичане
- г) русские
- д) американцы

28. Они не воспринимают вещи слишком серьезно и не «полируют все поверхности до глянцевого блеска»:

- а) французы
- б) японцы
- в) англичане
- г) русские
- д) американцы

**Тематика контрольных работ:** <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=1793>

Раздел дисциплины	Темы
Деловой протокол и этика	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ведение деловых переговоров.</li> <li>2. Формы деловой переписки.</li> <li>3. Зависимость коммуникации от культурного контекста.</li> <li>4. Концепт времени в разных культурах.</li> <li>5. Этика делового общения в вузе. Научная этика. Этикет студента.</li> <li>6. Этикет в США и Канаде.</li> <li>7. Традиции и обычаи национального этикета стран Ближнего Востока.</li> <li>9. Традиции и обычаи национального этикета Индии.</li> <li>10. Особенности национального этикета в Японии.</li> <li>11. Особенности национального этикета в Китае.</li> <li>12. Южно-корейский национальный этикет.</li> <li>13. Особенности этикета в странах Латинской Америки.</li> </ol>
Межкультурные коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Невербальный компонент в межкультурном общении (хронемика, сенсорика, такесика, проксемика и др.).</li> <li>2. Функции современного этикета (как условного ритуала) в межкультурном взаимодействии.</li> <li>3. Проблемы межкультурного диалога в условиях развития глобального информационного общества.</li> <li>4. Специфика проявления менталитета и национального характера в процессе межкультурной коммуникации.</li> <li>5. Проблема человека в обновленном этнокультурном пространстве.</li> <li>6. Роль стереотипов в восприятии другой культуры.</li> <li>7. Межкультурная коммуникация как область научного знания.</li> <li>8. Способы преодоления межкультурных конфликтов и методы формирования культурной грамотности.</li> <li>9. Место межкультурной коммуникации в формировании корпоративной культуры.</li> <li>10. Культурные ценности, нормы, обычаи, символы и верования.</li> <li>11. Этнические стереотипы и предрассудки в процессе межкультурного взаимодействия.</li> </ol>

	<p>12. Межэтнические конфликты и способы их преодоления в теории межкультурной коммуникации.</p> <p>13. Коммуникативные стили. Стратегии и тактики убеждения.</p> <p>14. Причины толерантного и интолерантного поведения при взаимодействии с другими культурами.</p> <p>15. Интерпретация молчания и улыбки в восточных культурах.</p> <p>16. Ошибки восприятия в процессе коммуникации.</p> <p>17. Межкультурная сензитивность и способы ее повышения.</p>
--	--

### 6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

#### Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Деловой протокол и этика	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие делового этикета и протокола (определение, цель, принципы, виды).</li> <li>2. Приветствие, прощание, представление.</li> <li>3. Структура делового письма. Правила оформления.</li> <li>4. Виды внутренних и внешних деловых писем.</li> <li>5. Правила электронного письма.</li> <li>6. Принципы субординации.</li> <li>7. Виды визитных карточек, требования к визитным карточкам.</li> <li>8. Внешний вид делового мужчины.</li> <li>9. Внешний вид деловой женщины.</li> <li>10. Деловые аксессуары.</li> <li>11. Виды дресс-кода.</li> <li>12. Техника ведения телефонных переговоров.</li> <li>13. Мобильный этикет.</li> <li>14. Прием посетителей в офисе.</li> <li>15. Цветы в деловой сфере.</li> <li>16. Деловой подарок.</li> <li>17. Виды деловых мероприятий. Принципы организации и проведения.</li> <li>18. Деловые мероприятия, связанные с обсуждением отдельных вопросов.</li> <li>19. Деловые мероприятия, связанные с обучением.</li> <li>20. Деловые мероприятия, направленные на решение вопросов с деловыми партнерами.</li> <li>21. PR-акции. Мероприятия по работе со СМИ.</li> <li>22. Приемы. Виды и правила организации.</li> <li>23. Приемы с рассадкой.</li> <li>24. Приемы без рассадки (стоя).</li> <li>25. Этапы подготовки делового мероприятия.</li> <li>26. Организация и проведение переговоров.</li> <li>27. Рассадка участников переговоров.</li> <li>28. Полномочия переговорной команды. Роль переводчика.</li> <li>29. Торжественные церемонии.</li> <li>30. Правила успешной презентации.</li> <li>31. Ресторанный этикет. Правила поведения за столом. Сервировка.</li> <li>32. Кросс-культурные коммуникации. Три типа национальных культур.</li> <li>33. Особенности культуры делового общения в разных странах.</li> </ol>
Межкультурные коммуникации	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культура и коммуникация. Соотношение понятий.</li> </ol>

	<p>2. Личность и общество в мультикультурной среде в современных условиях взаимодействия. Проблемы и перспективы.</p> <p>3. Влияние личности на успешный процесс межкультурной коммуникации.</p> <p>4. Особенности межличностного интеркультурного общения.</p> <p>5. Особенности межгруппового интеркультурного общения.</p> <p>6. Проблема культурных различий между народами: менталитет, самосознание, традиции, религия, язык, история. Понятие «свой» и «чужой» во взаимодействии культур.</p> <p>7. Культурная, этническая и личная идентичность и их роль в межкультурной коммуникации.</p> <p>8. Предрассудки и стереотипы в межкультурном взаимодействии. Проблема «чужеродности» культуры и этноцентризм.</p> <p>9. Нетерпимость и толерантность в межкультурном взаимодействии.</p> <p>10. Культурный шок: механизм развития и детерминирующие факторы.</p> <p>11. Культурная экспансия, культурный конфликт, культурная диффузия.</p> <p>12. Межкультурные конфликты и способы их разрешения.</p> <p>13. Проблемы деловой коммуникации в межкультурном взаимодействии. Теории Г. Хофштеде, Э. Холла, Р. Льюис как формы моделирования межкультурных различий в коммуникативном поведении личности.</p> <p>14. Влияние языка, традиций, национальных и религиозных особенностей на формирование культуры деловой личности в современном обществе.</p> <p>15. Барьеры и конфликты в деловом межкультурном общении. Способы их предупреждения и разрешения.</p> <p>10. Национально-культурные традиции в письменной и устной деловой коммуникации.</p> <p>11. Межкультурные различия невербальной коммуникации в деловой среде. Межкультурная коммуникация в многонациональных корпорациях.</p> <p>12. Культурное разнообразие многонациональных корпораций. Межкультурная коммуникация в сфере бизнеса.</p> <p>13. Синергические навыки, необходимые для успешной деятельности международного руководителя.</p> <p>14. Стадии отбора и подготовки сотрудников для работы в зарубежных филиалах многонациональных корпораций.</p> <p>15. Информационное общество как условие формирования межкультурного и делового взаимодействия.</p> <p>16. Интернет как коммуникационное пространство. Роль интернет-технологий в межличностном и межкультурном деловом общении.</p> <p>17. Специфика онлайн-коммуникации. Жанры современной интернет-коммуникации.</p> <p>18. Языковые особенности построения электронных текстов.</p>
--	---

## 6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

### Шкала и критерии оценивания

<b>Оценка</b>	<b>Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы</b>
«отлично»	Повышенный УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, ПК- 2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«хорошо»	Стандартный УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, ПК- 2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«удовлетворительно»	Пороговый УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, УК-5.1, УК-5.2, УК-5.3, ПК- 2.1, ПК-2.2, ПК-2.3
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне