

Документ подписан простой электронной подписью.  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

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

Дата подписания: 30.07.2024 16:38:24

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** Экономической теории

**УТВЕРЖДЕНО**

Ученым советом Университета

(протокол № 10 от 30 мая 2024 г. )

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Наименование дисциплины**

Б1.В.07 Деловой протокол, этика и  
межкультурные коммуникации

**Основная профессиональная  
образовательная программа**

38.03.01 Экономика программа Мировая  
экономика и международные отношения

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Самара 2024

**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**    Экономической теории

**АННОТАЦИЯ**

|  |  |
|--|--|
| <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 |

**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**    Экономической теории

**УТВЕРЖДЕНО**  
Ученым советом Университета  
(протокол № 10 от 30 мая 2024 г.)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

|  |  |
|--|--|
| <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 |

## 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

## Содержание (ФОС)

Стр.

- 6.1 Контрольные мероприятия по дисциплине
- 6.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 6.3 Паспорт оценочных материалов
- 6.4 Оценочные материалы для текущего контроля
- 6.5 Оценочные материалы для промежуточной аттестации
- 6.6 Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

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: Основы проектной деятельности, Управление изменениями, Командообразование и работа в команде, Управление человеческими ресурсами, Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО, Адаптация лиц с ОВЗ, Философия, История России, Экономическая история, Русский язык и культура речи, Русский язык как иностранный, Маркетинг, Основы российской государственности, 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:<br><br>методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами | УК-3.2: Уметь:<br><br>разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту | УК-3.3: Владеть (иметь навыки):<br><br>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:<br><br>сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь | УК-5.2: Уметь:<br><br>обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися - представителями | УК-5.3: Владеть (иметь навыки):<br><br>способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия |  |
|--|--|--|--|

### 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  | ПК-2.1: Знать:<br><br>методы разработки внешнеторгового контракта, методы организации и оценки рекламно-выставочной деятельности, формирования перечня потенциальных партнеров, подготовки проекта внешнеторгового контракта | ПК-2.2: Уметь:<br><br>разработать проект внешнеторгового контракта, организационные мероприятия проведения рекламной компании |

### 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               |

### 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               | 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                |                           |            |          |                        |  |     |
|       | <b>Итого</b>                           | <b>18</b>         | <b>36</b>                 | <b>0.3</b> | <b>2</b> | <b>53.7</b>            |  |     |

#### 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                        | Протоколно-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 | Протоколно-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  |
| 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<br>- подготовка электронной презентации<br>- тестирование |
| 2.   | Межкультурные коммуникации             | - подготовка доклада<br>- подготовка электронной презентации<br>- 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. Таратухина, Ю. В. Межкультурная коммуникация. Семиотический подход : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, Л. А. Цыганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 199 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08259-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516714>
2. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00365-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511656>

#### **Дополнительная литература**

1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530613>

#### **Литература для самостоятельного изучения**

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).
3. 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.
4. Головлева Е.Л. Основы межкультурной коммуникации : учебное пособие / Л.Е. Головлева. — Ростов н/Д, 2008. — 224 с.
5. 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. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный

### **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. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)
3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
4. 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<br>Мультимедийный проектор<br>Доска<br>Экран   |
| Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа) | Комплекты ученической мебели<br>Мультимедийный проектор<br>Доска<br>Экран<br>Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций                     | Комплекты ученической мебели<br>Мультимедийный проектор<br>Доска<br>Экран<br>Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации                | Комплекты ученической мебели<br>Мультимедийный проектор<br>Доска<br>Экран<br>Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Помещения для самостоятельной работы  | Комплекты ученической мебели<br>Мультимедийный проектор<br>Доска<br>Экран<br>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; 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».

## 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 | Планируемые результаты обучения по дисциплине |                |                                 |
|--|---|----------------|---------------------------------|
|  | УК-5.1: Знать:                                | УК-5.2: Уметь: | УК-5.3: Владеть (иметь навыки): |
|  | сущность, разнообразие и                      | обеспечивать и | способами анализа               |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  | особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь                                | поддерживать взаимопонимание между обучающимися - представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия | 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   | применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч.                   | современными навыками информационного обеспечения процессов деловых коммуникаций.  |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | делового общения.                                |  |  |
| 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<br>Устный/письменный опрос<br>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<br>Устный/письменный опрос<br>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> </ol> |

|                            |  |
|----------------------------|--|
|                            | <p>15. Манера общения и имидж делового человека.</p> <p>16. Дресс-код, его виды и особенности применения.</p> <p>17. Требования к внешнему виду в деловой сфере.</p> <p>18. Мужской и женский бизнес-стиль.</p> <p>19. Офисные запреты.</p> <p>20. Порядок проведения деловых визитов и бесед.</p> <p>21. Классификация приемов. Виды деловых приемов.</p> <p>22. Психологические аспекты делового общения.</p> <p>23. Этические нормы при вручении подарков.</p>  |
| Межкультурные коммуникации | <p>1. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.</p> <p>2. Специфика процесса деловой коммуникации в условиях мультикультурной среды.</p> <p>3. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности.</p> <p>4. Способы избавления от коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии.</p> <p>5. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный 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>

| Раздел дисциплины        | Вопросы  |
|--------------------------|--|
| 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</p> |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   | <p>требованиями современного деловой этики.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Этические аспекты критики.</li> <li>8. Этикетные нормы общения в электронных средствах коммуникации.</li> <li>9. Нормы деловой этики в письменном деловом общении. Виды деловой корреспонденции.</li> <li>10. Речевой этикет делового общения.</li> <li>11. Служебный этикет, создание образа руководителя.</li> <li>12. Этикет в работе с деловыми бумагами.</li> <li>13. Этикет проведения переговоров.</li> <li>14. Этикет проведения выставок и презентаций.</li> <li>15. Этические нормы поведения для руководителей и подчиненных.</li> <li>16. Служебная этика и общественная мораль.</li> <li>17. Служебная этика общения при однополюс/разнополюс коммуникации.</li> <li>18. Деловая этика во «вне-офисной» коммуникации.</li> <li>19. Ресторанная и гастрономическая этика.</li> <li>20. Этика оформления бизнес-аксессуаров.</li> <li>21. Этика подарков и сувениров.</li> <li>22. Этика невербального общения.</li> <li>23. Этика и религия.</li> </ol>  |
| <p>Межкультурные коммуникации</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Актуальность межкультурной коммуникации в процессе глобализации.</li> <li>2. Глобализация и основные проблемы мультикультурализма.</li> <li>3. Теория деятельности как методологическая основа теории коммуникации.</li> <li>4. Элементы коммуникации: источник, кодирование, сообщение, канал, получатель, декодирование, обратная связь.</li> <li>5. Культура, ее элементы и связь с процессом коммуникации.</li> <li>6. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели.</li> <li>7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.</li> <li>8. Национальный этикет делового общения.</li> <li>9. Сущность и формы межкультурной коммуникации.</li> <li>10. Влияние ценностных установок на межкультурную коммуникацию.</li> <li>11. Многообразие культур по стилю коммуникации.</li> <li>12. Вербальная коммуникация во взаимодействии культур: ее единицы и процессы.</li> <li>13. Невербальная коммуникация, ее связь с культурой.</li> <li>14. Этнокультурные особенности невербального поведения.</li> <li>15. Учет специфики культурной среды при осуществлении деловых коммуникаций.</li> <li>16. Причины возникновения и способы преодоления коммуникационных барьеров, связанных с социокультурными и этническими особенностями.</li> <li>17. Основные проблемы межкультурной коммуникации.</li> <li>18. Возможности улучшения межкультурной коммуникации.</li> <li>19. Влияние физической и социальной окружающей среды на межкультурное взаимодействие.</li> <li>20. Стремление к развитию эмпатии в межкультурной коммуникации.</li> <li>21. Диалог культур, вторичная адаптация, социализация, инкультурация.</li> <li>22. Межкультурные коммуникации в повседневной жизни.</li> <li>23. Правила коммуникации как система поведенческих паттернов.</li> </ol> |



|  |   |
|--|---|
|  | <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. Широта натуры, 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 слывет 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

| 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> </ol> |

|                            |   |
|----------------------------|---|
|                            | <p>11. Особенности национального этикета в Китае.</p> <p>12. Южно-корейский национальный этикет.</p> <p>13. Особенности этикета в странах Латинской Америки.</p>  |
| Межкультурные коммуникации | <p>1. Невербальный компонент в межкультурном общении (хронемика, сенсорика, такесика, проксемика и др.).</p> <p>2. Функции современного этикета (как условного ритуала) в межкультурном взаимодействии.</p> <p>3. Проблемы межкультурного диалога в условиях развития глобального информационного общества.</p> <p>4. Специфика проявления менталитета и национального характера в процессе межкультурной коммуникации.</p> <p>5. Проблема человека в обновленном этнокультурном пространстве.</p> <p>6. Роль стереотипов в восприятии другой культуры.</p> <p>7. Межкультурная коммуникация как область научного знания.</p> <p>8. Способы преодоления межкультурных конфликтов и методы формирования культурной грамотности.</p> <p>9. Место межкультурной коммуникации в формировании корпоративной культуры.</p> <p>10. Культурные ценности, нормы, обычаи, символы и верования.</p> <p>11. Этнические стереотипы и предрассудки в процессе межкультурного взаимодействия.</p> <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 | <p>1. Понятие делового этикета и протокола (определение, цель, принципы, виды).</p> <p>2. Приветствие, прощание, представление.</p> <p>3. Структура делового письма. Правила оформления.</p> <p>4. Виды внутренних и внешних деловых писем.</p> <p>5. Правила электронного письма.</p> <p>6. Принципы субординации.</p> <p>7. Виды визитных карточек, требования к визитным карточкам.</p> <p>8. Внешний вид делового мужчины.</p> <p>9. Внешний вид деловой женщины.</p> <p>10. Деловые аксессуары.</p> <p>11. Виды дресс-кода.</p> <p>12. Техника ведения телефонных переговоров.</p> <p>13. Мобильный этикет.</p> <p>14. Прием посетителей в офисе.</p> <p>15. Цветы в деловой сфере.</p> <p>16. Деловой подарок.</p> <p>17. Виды деловых мероприятий. Принципы организации и проведения.</p> <p>18. Деловые мероприятия, связанные с обсуждением отдельных</p> |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | <p>вопросов.</p> <ol style="list-style-type: none"> <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>  |
| <p>Межкультурные коммуникации</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Культура и коммуникация. Соотношение понятий.</li> <li>2. Личность и общество в мультикультурной среде в современных условиях взаимодействия. Проблемы и перспективы.</li> <li>3. Влияние личности на успешный процесс межкультурной коммуникации.</li> <li>4. Особенности межличностного интеркультурного общения.</li> <li>5. Особенности межгруппового интеркультурного общения.</li> <li>6. Проблема культурных различий между народами: менталитет, самосознание, традиции, религия, язык, история. Понятие «свой» и «чужой» во взаимодействии культур.</li> <li>7. Культурная, этническая и личная идентичность и их роль в межкультурной коммуникации.</li> <li>8. Предрассудки и стереотипы в межкультурном взаимодействии. Проблема «чужеродности» культуры и этноцентризм.</li> <li>9. Нетерпимость и толерантность в межкультурном взаимодействии.</li> <li>10. Культурный шок: механизм развития и детерминирующие факторы.</li> <li>11. Культурная экспансия, культурный конфликт, культурная диффузия.</li> <li>12. Межкультурные конфликты и способы их разрешения.</li> <li>13. Проблемы деловой коммуникации в межкультурном взаимодействии. Теории Г. Хофштеде, Э. Холла, Р. Льюис как формы моделирования межкультурных различий в коммуникативном поведении личности.</li> <li>14. Влияние языка, традиций, национальных и религиозных особенностей на формирование культуры деловой личности в современном обществе.</li> <li>15. Барьеры и конфликты в деловом межкультурном общении. Способы их предупреждения и разрешения.</li> <li>10. Национально-культурные традиции в письменной и устной деловой коммуникации.</li> <li>11. Межкультурные различия невербальной коммуникации в деловой среде. Межкультурная коммуникация в многонациональных корпорациях.</li> <li>12. Культурное разнообразие многонациональных корпораций.</li> </ol> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>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> |
|------------------------------|--|
| <b>«отлично»</b>             | 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     |
| <b>«хорошо»</b>              | 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    |
| <b>«удовлетворительно»</b>   | 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      |
| <b>«неудовлетворительно»</b> | Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне                                |