

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

модуля (курса)

### «Культурные особенности делового общения»

#### 1. АННОТАЦИЯ

Программа рассматривает изучение специфику делового общения в разных странах мира с учетом социокультурного компонента. Особое внимание уделяется культуре англоязычных стран. Программа направлена на формирование прагматической межкультурной компетенции.

Итоговой формой освоения курса является экзамен.

Цель: изучить особенности делового общения в разных странах мира, учитывая специфику национального менталитета, традиций и обычаев, а также языковые и речевые особенности стран- партнеров по бизнесу.

#### 2. СОДЕРЖАНИЕ

В данном разделе приводится подробное описание содержания учебных тем. Описание должно соответствовать структуре программы.

Учебная программа по модулю

№ п/п	Наименование модуля, разделов и тем	Содержание обучения (по темам в дидактических единицах), наименование и тематика лабораторных работ, практических занятий (семинаров), самостоятельной работы с указанием кол-ва часов, используемых образовательных технологий и рекомендуемой литературы	Часы
1.	<i>Лекции</i>		
1	Communication	Good communicators Improving communication E-mail: for or against Dealing with communication breakdown	4
2	International marketing	Marketing word partnerships Italian luxury How to make market international	4
3	Building relationships	Describing relations Business partnerships Business networks in China	2
2	<i>Практические занятия</i>		
1	Success	Successful business Negotiating Kensington United	6
2	Job satisfaction	Staff motivation Working for the best companies	4

		Cold-calling	
3	Risks	Describing risks Managing risks Insuring trade risks Reaching agreement	6
4	Management styles	Managing qualities Successful managers Presentations	4
5	Team building	Building successful teams New ways of team building Resolving conflicts	6
6	Raising finance	Financial terms Ways to raise money Finding finance	4
7	Customer service	Complaints Changing customer service Hurrah Airlines	6
8	Crisis management	Handling crisis Dealing with crisis Answering difficult situations	4
9	Mergers and acquisitions	Making acquisitions Acquiring a green business Prediction and predictability	6
10	International negotiations	Diplomatic language Negotiating and agreement Asking challenging questions	4
	Самостоятельная работа	Dealing with communication breakdowns	8
		How to make market international	8
		Dealing with crisis	8
		Changing customer service	8
		New ways of team building	8
		Reaching agreements	8

### 3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ (формы аттестации, оценочные и методические материалы)

Программа предусматривает организацию самостоятельной работы слушателей. Основные виды самостоятельной работы: изучение основной и дополнительной литературы, нормативных документов; выполнение заданий при подготовке к практическим занятиям; поиск интернет-ресурсов при подготовке рефератов, ответов на вопросы, подготовка к экзамену.

Самостоятельная работа предполагает следующие формы и методы:

- *индивидуальные задания:*
  - изучение и конспектирование нормативных документов ,
  - анализ интернет-сайтов;
  - подготовка конспектов, рефератов с мультимедиа-презентацией;
  - работа с интернет-сайтами для получения материалов при подготовке рефератов и ответов;
  - подготовка к сдаче экзамена
- *групповые задания:*
  - фронтальные опросы (устные и письменные).

Текущий контроль осуществляется посредством индивидуальных и фронтальных форм организации обучения (опрос, дискуссия, презентация).

Промежуточный контроль осуществляется по результатам изучения темы в форме подготовки рефератов, презентаций.

Для проведения контроля сформированности компетенции используется устный опрос при проведении экзамена.

### Критерии оценивания экзамена

**Оценка «отлично»** выставляется, когда студент глубоко и прочно усвоил весь про граммный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

**Оценка «хорошо»** выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при анализе информации.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется в том случае, при котором студент освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении анализа информации.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, в ответе которого обнаружены существенные пробелы в знании основного содержания учебной программы дисциплины и / или неумение использовать полученные знания.

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии:

- устный ответ;

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- письменная реферативная работа;
- презентации.

### Критерии и показатели оценки устного ответа

Показатели	Критерии оценки показателя		
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно
Знание материала	– содержание материала раскрыто в полном объеме, предусмотренным программой	– не полно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, достаточное для дальнейшего изучения программ. материала	– не раскрыто основное содержание учебного материала
Последовательность изложения	– содержание материала раскрыто последовательно, достаточно хорошо продумано	– последовательность изложения материала недостаточно продумана	– путаница в изложении материала
Владение речью и терминологией	– материал изложен четко, с точным использованием терминологии	– в изложении материала имелись затруднения и допущены ошибки в определении понятий и в	– допущены ошибки в определении понятий

		использовании терминологии	
<i>Применение конкретных примеров</i>	– показано умение иллюстрировать материал конкретными примерами	– приведение примеров вызывает затруднение	– неумение приводить примеры при объяснении материала
<i>Знание ранее изученного материала</i>	– продемонстрировано усвоение ранее изученного материала	– с трудом вспоминает ранее изученный материал	– незнание ранее изученного материала
<i>Уровень теоретического анализа</i>	– показано умение делать обобщение, выводы, сравнение; –	– обобщение, выводы, сравнение делаются с помощью преподавателя	– полное неумение делать обобщение, выводы, сравнения
<i>Степень самостоятельности</i>	– содержание материала изложено самостоятельно, без наводящих вопросов	– содержание материала излагалось с помощью наводящих вопросов и подсказок	– содержание материала излагалось с многочисленными подсказками, показавшими незнание или непонимание большей части учебного материала
<i>Выполнение регламента</i>	– материал изложен в строго определенных рамки, ответы лаконичны	– изложение материала растянуто	– регламент выступления не соблюден

#### **Критерии оценки письменной реферативной работы**

«Отлично» – реферативная работа полностью раскрывает основные вопросы теоретического материала. Слушатель приводит информацию из первоисточников и изданий периодической печати, приводит практические примеры, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя (при докладе).

«Хорошо» – реферативная работа частично раскрывает основные вопросы теоретического материала. Слушатель приводит информацию из первоисточников, отвечает на дополнительные вопросы преподавателя (при докладе), но при этом дает не четкие ответы, без достаточно их аргументации.

«Удовлетворительно» – реферативная работа в общих чертах раскрывает основные вопросы теоретического материала. Слушатель приводит информацию только из учебников. При ответах на дополнительные вопросы путается в ответах, не может дать понятный и аргументированный ответ.

#### **Критерии оценивания презентаций**

Оценка «отлично» ставится, если:

Тема презентации	Соответствие названию ВМ.
Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме. Достижение поставленных целей и задач.
Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам. Содержание умозаключений. Вызывают интерес у аудитории.
Содержание	Достоверная информация. Все заключения подтверждены достоверными источниками. Язык изложения материала понятен аудитории. Актуальность, точность и полезность содержания.
Подбор информации для создания презентации	Наличие графических иллюстраций для презентации, статистики, диаграмм, графиков, примеров, сравнений, цитат и т.д. Использование ресурсов Интернет.
Подача материала презентации	Хронология. Приоритет. Тематическая последовательность. Структура по принципу «проблема–решение».

Логика и переходы во время презентации	От вступления к основной части. От одной основной идеи (части) к другой. От одного слайда к другому. Гиперссылки.
Заключение	Яркое высказывание – переход к заключению. Повторение основных целей и задач. Выводы. Подведение итогов. Короткое и запоминающееся высказывание в конце.
Дизайн презентации	Шрифт (читаемость). Корректно выбран цвет (фона, шрифта, заголовков). Элементы анимации.
Техническая часть	Грамматика. Культура письменной речи. Отсутствие ошибок правописания и опечаток.

*Оценка «хорошо»* бакалавру ставится, если:

Тема презентации	Соответствие названию ВМ.
Дидактические и методические цели и задачи презентации	Незначительное нарушение в постановке целей, задач.
Выделение основных идей презентации	Выявлены незначительные нарушения в содержании умозаключений. Затруднён процесс восприятия презентации.
Содержание	Достоверная информация. Все заключения подтверждены достоверными источниками. Наблюдаются моменты, затрудняющие понимание аудиторией излагаемого материала. Актуальность, точность и полезность содержания.
Подбор информации для создания презентации	Не использованы все возможности подбора информации для создания презентации (наличие графических иллюстраций для презентации, статистики, диаграмм, графиков, примеров, сравнений, цитат и т.д.) Использование ресурсов Интернет.
Подача материала презентации	Незначительно нарушена хронология события. Приоритет. Тематическая последовательность. Структура по принципу «проблема–решение».
Логика и переходы во время презентации	Незначительно нарушены переходы (от вступления к основной части, от одной основной идеи (части) к другой, от одного слайда к другому). Гиперссылки.
Заключение	Незначительные нарушения в оформлении заключения. (яркое высказывание – переход к заключению, повторение основных целей и задач, выводы, подведение итогов, короткое и запоминающееся высказывание в конце).
Дизайн презентации	Незначительное нарушение в дизайне презентации (шрифт (читаемость), корректно выбран цвет (фона, шрифта, заголовков), элементы анимации).
Техническая часть	Незначительные нарушения в речевом оформлении (Грамматика, культура письменной речи, отсутствие ошибок правописания и опечаток).

*Оценка «удовлетворительно»* бакалавру ставится, если:

Тема презентации	Соответствие названию ВМ.
Дидактические и методические цели и задачи презентации	Нарушение в постановке целей, задач.
Выделение основных идей презентации	Выявлены нарушения в содержании умозаключений. Затруднён процесс восприятия презентации.

Содержание	Нарушена достоверность информации. Не все заключения подтверждены достоверными источниками. Наблюдаются моменты, затрудняющие понимание аудиторией излагаемого материала. Не прописана актуальность, наличие неточностей в содержании.
Подбор информации для создания презентации	Не использованы все возможности подбора информации для создания презентации (наличие графических иллюстраций для презентации, статистики, диаграмм, графиков, примеров, сравнений, цитат и т.д.) Не использование ресурсов Интернет.
Подача материала презентации	Нарушена хронология событий. Отсутствует тематическая последовательность. Нарушена структура по принципу «проблема–решение».
Логика и переходы во время презентации	Нарушены переходы (от вступления к основной части, от одной основной идеи (части) к другой, от одного слайда к другому). Наличие нерабочих гиперссылок.
Заключение	Нарушения в оформлении заключения (яркое высказывание – переход к заключению, повторение основных целей и задач, выводы, подведение итогов, короткое и запоминающееся высказывание в конце).
Дизайн презентации	Нарушение в дизайне презентации (шрифт (читаемость), корректно выбран цвет (фона, шрифта, заголовков), элементы анимации).
Техническая часть	Нарушения в речевом оформлении (грамматика, культура письменной речи, отсутствие ошибок правописания и опечаток).

### Примерная тематика письменных реферативных работ.

- Корпоративная культура
- Клиентская поддержка
- Упаковка и маркировка
- Карьеры
- Заключение сделки
- Компании и сообщества
- Слияния и приобретения
- Международная торговля

### Примерная тематика презентаций.

**Company structures.** Company profile. Describing changes. Describing jobs, presenting companies. Breaking into new export markets.

**Recruitment.** Recruitment techniques. The CV and letter of application. Selecting candidates and job interview. Role play of a job interview.

**International Business Styles.** The Centre for International Briefing. Doing business in Japan. Giving and asking for advice: cross-cultural consulting.

**Retailing.** Profile of hi-fi chain. Store lay-out. A consumer survey.

**Business and the environment.** Environmental cartoons. The role of business in environmental affairs. A Body Shop customer survey. Convincing a sponsor. A letter of request.

### Примерные задания к экзамену

#### 1. Task 1

**Match the words (1-6) with their definitions (a-f)**

1 challenging                    a difficult, in a way that tests your ability

2 reputation	<b>b</b> things you get because of your job that are additional to your pay but are not money
3 atmosphere	<b>c</b> the character or feeling of a place
4 promotion	<b>d</b> the opinion that people in general have about someone or something
5 benefits	<b>e</b> the opportunity for doing something
6 scope	<b>f</b> when someone is raised to a higher position

## Task 2

**Circle the odd word out.**

- 1 CEO PA CIO IT
- 2 post place job role
- 3 local premises headquarters regional office
- 4 board member manager client director
- 5 accountant systems analyst auditor financial director
- 6 white-collar worker office worker administrative officer shop-floor worker
- 7 secretary personal assistant company secretary administrative assistant
- 8 advertising public relations human resources marketing

## Task 3

**Complete the text with the words in the box.**

boss; careers; contracts; course; degree; employees; employer; employs; profession; qualifications; recruit; skills.

Our company uses a professional agency to ..... (1) new .....(2). The company is a management consultancy, so most new workers have a university .....(3), even if they have little experience in this particular .....(4). Also, it's quite typical for people to have done other jobs during their ..... (5) before becoming management consultants. The company ..... (6) about 500 people. For the first two years, workers are on temporary ..... (7), but after that, people are usually made permanent. I think our company is a good ..... (8) – new employees are given an induction ..... (9) when they start, and on-the-job training to pick up the necessary ..... (10) to do our work well, and the professional ..... (11) which are expected by our clients. Also, we're closely supervised, and my ..... (12) Adam, regularly appraises my progress both formally and informally.

## Task 4

**Put the words into the correct order to form questions.**

- 1 enjoy job do about What your most you?
- 2 your there about you job anything Is dislike?
- 3 How discipline you to often workers have do?
- 4 many are your people there How store in?
- 5 work of line this into get you did How?
- 6 What think years' you time you in will be do doing ten?

### Task 5

**Complete this letter of enquiry by putting the correct preposition in each space.**

Dear Sir or Madam,

I am a 20-year-old student ... (1) Finance Faculty ... (2) the University of Hanover in Germany and I am writing to enquire ... (3) career opportunities ... (4) your company. I have visited your website and I see that you have an innovative and open-minded approach ... (5) the recruitment and management ... (6) personnel within your company. I am ... (7) my final year of a four-year course of studies and I am particularly interested ... (8) working ... (9) the area of financial management. My particular specialization is Finance, and ... (10) my final project, I have investigated the most successful financial instruments ... (11) business. I would be most grateful if you could send me information ... (12) what opportunities exist in your company, either ... (13) a graduate trainee ... (14) a year time or for an internship ... (15) the nearest future. Could you also tell me how I should apply?

Thank you ... (16) advance. Look forward ... (17) hearing ... (18) you.

Yours faithfully,

Andrew Thomas

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ МОДУЛЯ

### 4.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы:

*Мультимедийные презентации по темам дисциплины:*

1. Company structures
2. Recruitment
3. International Business Styles
4. Retailing

### 4.2. Содержание комплекта учебно-методических материалов.

1. Гугина Е.В., Кузенков О.А. Организация самостоятельной работы студентов в Нижегородском государственном университете им. Н.И. Лобачевского. Методические рекомендации.- Н. Новгород, 2012.- 47 с.

2. Типовое положение о реферате разработано учебно-методическим отделом Арзамасского филиала ННГУ, рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета Арзамасского филиала ННГУ (Протокол № 1 от 27 августа 2014 г.).

### 4.3. Используемые образовательные технологии. Краткое описание



– технология проблемного обучения – стимулирование проявления активности, инициативы, самостоятельности, творчества, решения теоретических и практических задач, развития интеллектуальных способностей: обобщения, систематизации, анализа, синтеза и др. Методы проблемного обучения: проблемное изложение, частично-поисковый метод, исследовательский метод.

– технология обучения в сотрудничестве – формирование умений работать сообща во временных командах и группах, добиваться качественных образовательных результатов на основе межличностной коммуникации, принятия оптимальных решений, развития лидерских качеств. Технология основана на эмоциональных переживаниях, связанных со стремлением к общему успеху и коллективным достижениям, и формировании личностных качеств, необходимых для эффективной работы в команде или в коллективе. Технология предполагает использование метода групповой работы.

– информационные образовательные технологии направлены на овладение средствами поиска, применения и переработки учебной или научной информации средствами компьютерной техники, Интернета, аудио- и видеотехники.

## Литература

### а) основная литература:

1. Колесникова Н.Л. Business Communication: учебное пособие. – Флинта, 2022.
2. Кузнецов И.Н. Деловое письмо. Учебно-справочное пособие для бакалавров. – М., 2021

### б) дополнительная литература:

1. Paul Emmerson 'Business Grammar Builder', Macmillan, 2018
2. Sue Robbins 'Business Vocabulary in Practice', Harper Collins Publishers, 2019
3. Flinders S. 'Test your professional English Business General', Longman Press, 2020
4. Erica J Williams 'Presentations in English', Macmillan Education, 2020
5. John Allison, Paul Emmerson 'The Business' Upper-Intermediate DVD-ROM, Macmillan, 2009
6. Rawdon Wyatt 'Business and Administration', A&C Black, 2008
7. Ed Swick 'English Sentence Builder', McGrawHill, 2009
8. Paul Emmerson, Nick Hamilton 'Five-Minute Activities for Business English' University, 2009
9. Paul Bodine 'Perfect phrases for letters of recommendation', McGrawHill, 2019
10. Ron Fry '101 Great Resumes', Course Technology, 2009
11. Mark Powell 'In company' Upper Intermediate, Second Edition, Macmillan, 2019
12. Amos Julie-Ann 'Pass that job interview', United Kingdom, 2020
13. Whiteling Ian 'Start Your Own Business', Crimson Publishing, 2020
14. 'Practice Tests BEC-Vantage' / Past Papers, или 'Practice Tests BEC-Higher' / Past Papers, различных издательств (Cambridge University Press, Oxford, Macmillan)
15. Тростина К.В. учебно-методическое пособие по английскому языку «Деловые ситуации в финансовой сфере с системой заданий для обсуждения» для 4 курса ФФ, Изд-во РЭА, 2009
16. Аласания Е.П., Тростина К.В. «Сборник практических заданий и упражнений для обсуждения аудирования на английском языке в финансовой сфере» для 4 курса ФФ, Изд-во РЭУ, 2011

### в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

[www.businessenglishonline.net](http://www.businessenglishonline.net)

[www.businessenglishsite.com](http://www.businessenglishsite.com)

[www.businessenglishlexis.site](http://www.businessenglishlexis.site)

[www.businessweek.com](http://www.businessweek.com)

#### 4.4. Материально-технические условия реализации программы:

##### Материально-техническая база

№ п.п.	Наименование модуля (тем, разделов)	Материально-технические условия для реализации программ (наличие лабораторий, производственных участков и т.п. по профилю программы профессиональной переподготовки)
1.	International marketing	Компьютер, мультимедийный проектор
2.	Building relationships	Компьютер, мультимедийный проектор
3.	Team building	Компьютер, мультимедийный проектор
4.	Management styles	Компьютер, мультимедийный проектор