

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт международных отношений и мировой истории

---

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

протокол № 6 от 31.05.2023 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Деловое общение в мультикультурной среде

---

Уровень высшего образования

Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность

51.03.01 - Культурология

---

Направленность образовательной программы

Управление в социокультурной сфере

---

Форма обучения

очная

---

г. Нижний Новгород

2023 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.17 Деловое общение в мультикультурной среде относится к обязательной части образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>УК-5.1: Применяет основные категории философии к анализу мировоззренческой специфики различных культурных сообществ</p> <p>УК-5.2: Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям</p> <p>УК-5.3: Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях</p> <p>УК-5.4: Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира</p> <p>УК-5.5: Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано</p>	<p>УК-5.1:</p> <p>УК-5.1:</p> <p>Знать: основы межкультурной коммуникации</p> <p>Уметь: анализировать основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации</p> <p>Владеть: навыками применения основных категорий философии, законов исторического развития, основ межкультурной коммуникации</p> <p>УК-5.2:</p> <p>УК-5.2:</p> <p>Знать: социальные и культурные различия, национальные традиции;</p> <p>Уметь: быть толерантным к социальным и культурным различиям, бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям;</p> <p>Владеть: навыками толерантного восприятия социальных и культурных различий, уважительного и бережного отношения к историческому наследию и</p>	<p>Доклад-презентация</p> <p>Тест</p>	<p>Экзамен:</p> <p>Контрольные вопросы</p>

	<p>обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера</p>	<p>культурным традициям</p> <p>УК-5.3: УК-5.3: Знать: нормы взаимодействия с другими людьми в соответствии с культурными особенностями и традициями Уметь: находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях Владеть: навыками взаимодействия с другими людьми на основе культурных особенностях и традициях.</p> <p>УК-5.4: УК-5.4: Знать: нормы уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп Уметь: проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп Владеть: навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп,</p> <p>УК-5.5: УК-5.5: Знать: способы аргументированного обсуждения Уметь: выбирать ценностные ориентиры, решать проблемы мировоззренческого характера. Владеть: навыками аргументированного обсуждения и решения проблемы</p>		
--	--	---	--	--

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1: Анализирует основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда УК-6.2: Планирует свое рабочее время и время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей	УК-6.1: УК-6.1: Знать: основные принципы самовоспитания и самообразования Уметь: выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития Владеть: навыками самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития.  УК-6.2: УК-6.2: Знать: принципы планирования времени Уметь: ставить цели личностного и профессионального развития Владеть: навыками планирования своего рабочего времени и времени для саморазвития	Доклад-презентация Тест	Экзамен: Контрольные вопросы
---	---	---	----------------------------	---------------------------------

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	<b>очная</b>
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>7</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>252</b>
в том числе	
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	
- занятия лекционного типа	<b>16</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>16</b>
- КСР	<b>2</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>182</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>36</b> <b>Экзамен</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы	Всего	
	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0	0 Ф 0
Тема 1 Правила представления и приветствия в деловом общении. Личный бренд.	26.75	2	2	4	22.75
Тема 2. Личный брендинг	26.75	2	2	4	22.75
Тема 3. Правила и приемы активного слушания.	26.75	2	2	4	22.75
Тема 4. Правила делового этикета в реальной и виртуальной среде.	26.75	2	2	4	22.75
Тема 5. Стратегия и тактика деловой беседы	26.75	2	2	4	22.75
Тема 6. Приемы невербальной коммуникации.	26.75	2	2	4	22.75
Тема 7. Деловой этикет в разных странах мира.	26.75	2	2	4	22.75
Тема 8. Культура делового письма.	26.75	2	2	4	22.75
Аттестация	36				
КСР	2			2	
Итого	252	16	16	34	182

### Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1. Правила представления и приветствия в деловом общении.

Порядок представления и формы приветствия. Роль визитной карточки в деловом общении и правила ее составления.

Тема 2. Личный брендинг.

Личный бренд: таланты, ценности, архетипы. Соответствие архетипу, внешнее выражение, состав бренда. Он-лайн представленность.

Тема 3. Правила и приемы активного слушания.

Роль говорения и слушания в процессе делового общения. Правила слушания и говорения. Приемы и техники активного слушания. Совершенствование навыков слушания.

Тема 4. Правила делового этикета в реальной и виртуальной среде.

Роль этикета в деловом общении. Деловой дресс-код. Правила делового поведения в различных коммуникативных ситуациях. Особенности делового он-лайн общения

Тема 5. Стратегия и тактика деловой беседы.

Подготовка к деловой беседе. Структура деловой беседы. Стратегия и приемы деловой беседы. Методы взаимодействия с собеседником.

Тема 6. Приемы невербальной коммуникации.

Правила и сигналы невербальной коммуникации. Жесты и мимика. Личное и публичное пространство.

Тема 7. Деловой этикет в разных странах мира.

Этика и этикет делового общения в разных странах. Отличия американского, европейского и восточного типов делового общения.

Тема 8. Культура делового письма.

Ошибки в составлении деловых писем. Принципы и приемы составления делового письма.

Жанры делового письма. Технология составления делового письма.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

-

#### **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

**5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-5:**

**Часть А.** К каждому заданию части А дано несколько ответов, из которых только один верный. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

**Задание 1.** Выберите правильный вариант ответа из предложенных.

**Вариант 1.** Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- a. служебной сфере
- b. сфере общения
- c. процессе взаимодействия
- d. личном плане

**Вариант 2.** Специфической особенностью Делового общения является...

- a. неограниченность во времени
- b. регламентированность
- c. отсутствие норм и правил
- d. разговор по душам

**5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-6:**

**Часть А.** К каждому заданию части А дано несколько ответов, из которых только один верный. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

**Задание 1.** Выберите правильный вариант ответа из предложенных.

**Вариант 1.** Каково основное назначение тайм-менеджмента?

- a. Увеличение количества задач
- b. Минимизация времени на отдых
- c. Эффективное использование времени
- d. Отсутствие планов и расписаний

**Вариант 2.** Что такое матрица Эйзенхауэра в контексте тайм-менеджмента?

- a. Графическое изображение зон времени

б.Способ подсчета рабочих часов

с.Инструмент для приоритизации задач по важности и срочности

д.Техника управления сном и бодрствованием

### Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	96-100% правильных ответов
отлично	86-95% правильных ответов
очень хорошо	81-85% правильных ответов
хорошо	66-80% правильных ответов
удовлетворительно	56-65% правильных ответов
неудовлетворительно	46-55% правильных ответов
плохо	45% и меньше правильных ответов

## 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатор достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные	Продemonстрированы все основные умения. Решены все	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи.

	отказа обучающегося от ответа	место грубые ошибки	негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	основные задачи с отдельным и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

**5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:**

**5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-5**



1. Представление и формы приветствия в деловом общении.
1. Понятие и составляющие личного бренда.
1. Правила слушающего и говорящего
1. Правила и приемы активного слушания
1. Правила делового этикета.
1. Правила общения в виртуальной среде.
1. Правила и приемы невербальной коммуникации.
1. Этикет в разных странах.
1. Правила составления делового письма.
1. Ошибки в составлении деловых писем.
1. Жанры делового письма.

### 5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-6

1. Представление и формы приветствия в деловом общении.
1. Понятие и составляющие личного бренда.
1. Правила слушающего и говорящего
1. Правила и приемы активного слушания
1. Правила делового этикета.
1. Правила общения в виртуальной среде.
1. Правила и приемы невербальной коммуникации.
1. Этикет в разных странах.
1. Правила составления делового письма.

1. Ошибки в составлении деловых писем.

1. Жанры делового письма.

### Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Деловое общение = Business Communication / Рунцова Э. В., Тихомирова Л. Б., Трубочкина И. А., Ковальчук А. М., Кутыркина Т. П., Амелина Ю. М. - Минск : БГУ, 2018. - 127 с. -

Рекомендовано Учебно-методическим объединением по гуманитарному образованию в качестве учебно-методического пособия для студентов учреждений высшего образования экономических специальностей. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции БГУ - Языкознание и литературоведение. - ISBN 978-985-566-531-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=780415&idb=0>.

2. Жукова Евгения Евгеньевна. Деловое общение и кросс-культурные коммуникации : Учебник; Учебник / Московский финансово-промышленный университет "Синергия". - 1. - Москва : ООО

"Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 323 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-017174-6. - ISBN 978-5-16-109565-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=834963&idb=0>.

3. Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication : учебное пособие / Колесникова Н. Л. - 13-е изд. - Москва : ФЛИНТА, 2019. - 152 с. - Книга из коллекции ФЛИНТА - Языкознание и литературоведение. - ISBN 978-5-89349-521-8., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=797745&idb=0>.

4. Культура речи и деловое общение / отв. ред. Химик В. В., Волкова Л. Б. - Москва : Юрайт, 2022. - 308 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/489529> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-00358-1 : 969.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=785110&idb=0>.

5. Белова Е. О. Тайм-менеджмент : учебное пособие / Белова Е. О. - Краснодар : КубГТУ, 2019. - 319 с. - Утверждено редакционно-издательским советом ФГБОУ ВО «Кубанский государственный технологический университет» в качестве учебного пособия. - Библиогр.: доступна в карточке книги, на сайте ЭБС Лань. - Книга из коллекции КубГТУ - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-8333-0895-0., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=729140&idb=0>.

#### Дополнительная литература:

1. Кузнецов Игорь Николаевич. Деловое письмо : Справочная литература / Белорусский государственный университет. - 10-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 161 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-03842-6., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=632648&idb=0>.

2. Аргументация в процессах коммуникации. Pro et contra / Ивин А.А. - Москва : Проспект, 2017., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=651722&idb=0>.

3. Поликарпова Л. А. Персональный брендинг / Поликарпова Л. А., Дмитриева Н. В. - учебное пособие. - Кемерово : КемГУ, 2023. - 94 с. - Книга из коллекции КемГУ - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-8353-3052-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=894324&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

-

#### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 51.03.01 - Культурология.

Автор(ы): Фирулина Евгения Геннадьевна, кандидат философских наук.

Заведующий кафедрой: Фортунатов Антон Николаевич, доктор философских наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 10.05.2023, протокол № 11.