

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 президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Деловое общение в мультикультурной среде

---

Уровень высшего образования

Бакалавриат

---

Направление подготовки / специальность

41.03.05 - Международные отношения

---

Направленность образовательной программы

Международные отношения и дипломатия

---

Форма обучения

очная

---

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.18 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-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.2: Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами	УК-4.2: З1 Знать правила коммуникации, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами  У1 Уметь применять правила коммуникации, вербальные и невербальные способы взаимодействия В1 Владеть приемами коммуникации, вербальными и невербальными способами взаимодействия	Доклад-презентация	Зачёт: Тест
ОПК-1: Способен осуществлять эффективную коммуникацию в мультикультурной профессиональной среде на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) на основе применения понятийного аппарата по профилю деятельности	ОПК-1.3: Применяет переговорные технологии и правила медиативного поведения в мультикультурной профессиональной среде	ОПК-1.3: З1 Знать основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации с целью последовательного выстраивания позиции представляемой стороны в профессиональной деятельности. У1 Уметь применять основные стратегии, тактические приемы и техники аргументации с целью последовательного выстраивания позиции представляемой стороны в профессиональной деятельности. В1 Владеть основными стратегиями,	Дискуссия Доклад-презентация	Зачёт: Тест

		тактическими приемами и техниками аргументации		
ОПК-6: Способен участвовать в организационно-управленческой деятельности и исполнять управленческие решения по профилю деятельности	ОПК-6.1: Применяет методы разработки и реализации организационно-управленческих решений по профилю деятельности ОПК-6.2: Составляет официальную документацию различных видов (соглашения, договоры, программы визитов и пр.), в том числе на иностранном языке	ОПК-6.1: З1 Знать принципы организационно-управленческой деятельности в профессиональной сфере У1 Уметь разрабатывать и исполнять управленческие решения в профессиональной сфере В1 Владеть методами организации управления и исполнительскими навыками по профилю деятельности  ОПК-6.2: З1 Знать основные виды официальных документов (соглашения, договоры, программы визитов и пр.) У1 Уметь составлять официальную документацию различных видов (соглашения, договоры, программы визитов и пр.), в том числе на иностранных язык В1 Владеть навыками составления официальной документации разных видов (соглашения, договоры, программы визитов и пр.), в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	Практическое задание	Зачёт: Тест

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	<b>очная</b>
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>2</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>72</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>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>39</b>

Промежуточная аттестация	0 Зачёт
--------------------------	------------

### 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.	8	2	2	4	4
Тема 2. Правила и приемы активного слушания.	9	2	2	4	5
Тема 3. Правила делового этикета в реальной и виртуальной среде.	9	2	2	4	5
Тема 4. Стратегия и тактика деловой беседы.	9	2	2	4	5
Тема 5. Приемы невербальной коммуникации	9	2	2	4	5
Тема 6. Деловой этикет в разных странах мира.	9	2	2	4	5
Тема 7. Культура деловой переписки. Документооборот.	9	2	2	4	5
Тема 8. Конструирование делового письма.	9	2	2	4	5
Аттестация	0				
КСР	1				1
Итого	72	16	16	33	39

#### 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.

Тема 9. Конструирование 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.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "-" (-).

#### **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 - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции УК-4:**

Доклады-презентации по темам:

1. Невербальная коммуникация.

Примерные темы:

Сигналы обмана

Закрытое положение в диалоге

Мимика и жесты в невербальной коммуникации

Межкультурная невербальная коммуникация

Типы пространства в диалоге

2. Деловой этикет в разных странах мира.

Страна по выбору обучающихся.

3. Новый язык деловой переписки: правила, стратегия и тактика.

Для доклада рассматривается одна из глав книги Л.Сарычевой, И. Ильясова. Новые правила деловой переписки.

Примерные темы:

Сопроводительное письмо

Просьбы коллегам

Приглашение специалиста

Составление коммерческого предложения

Ответы клиентам

Ответы на негативные письма

Стиль писем.

### 5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ОПК-1:

Доклад-презентация в мини-группах на тему "Деловой этикет в разных странах мира".

Страна - по выбору обучающихся.

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Доклад соответствует выбранной теме, студент ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Студент высказывает свою точку зрения по всему спектру затрагиваемых проблем. Презентация отвечает критериям аналитичности, лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, сделать необходимые выводы.
не зачтено	Доклад не соответствует изучаемой теме, не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Студент с трудом выражает свою мысль, выводы не вытекают из сказанного

### 5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Дискуссия) для оценки сформированности компетенции ОПК-1:

Организуется дискуссия на одну из актуальных тем «Какими навыками должны обладать участники современного диалога»

Вопросы для обсуждения:

1. С какими проблемами сталкивается слушатель в диалоге?
2. Почему трудно внимательно слушать собеседника?
3. Может ли стать преградой языковой барьер?
4. Какие объективные и субъективные факторы мешают внимательному слушанию?
5. Какую роль играет темперамент в диалоге?
6. Как незнание норм делового этикета может помешать коммуникации?
7. В каких случаях возможна манипуляция собеседником?

На основании обсуждения формулируются правила для сторон диалога.

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Дискуссия)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
не зачтено	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.

### 5.1.4 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ОПК-6:

1. Составление текстов деловой коммуникации на русском языке .

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Задание выполнено в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, допущены неточности непринципиального характера, но обучающийся показывает систему знаний по теме своими ответами на поставленные вопросы
не зачтено	Задание выполнено не в полном объеме (решено менее 50% поставленных задач), обучающийся дает неверную информацию при ответе на поставленные задачи, допускает грубые ошибки при толковании материала, демонстрирует незнание основных терминов и понятий.

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

#### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора 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 отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельным	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном

			все задания, но не в полном объеме	Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	в полном объеме, но некоторые с недочетами	и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	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	<b>превосходно</b>	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
	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	<b>удовлетворительно</b>	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	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	<b>плохо</b>	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 - Тест) для оценки сформированности компетенции УК-4**

Тест содержит вопросы с одним или несколькими правильными ответами.



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

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

2. Специфической особенностью Делового общения является...

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

### **5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-1**

Тест содержит вопросы с одним или несколькими правильными ответами.

8. Переговоры - обсуждение с целью...

- a. приятного времяпрепровождения
- b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
- c. выяснение отношений
- d. навязывания своих условий сделок

9. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

- a. компетентности
- b. тактичности и доброжелательности
- c. грубости и резкости
- d. конфликтности, возбудимости

### **5.3.3 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ОПК-6**

Тест содержит вопросы с одним или несколькими правильными ответами.

23. Деловая беседа...

- a. характеризуется частым переходом от одной темы к другой

- b. направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- c. позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- d. отличается разнообразием обсуждаемых тем

Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...

- a. собственные
- b. оппонентов
- c. тех, кто их поддерживает
- d. тех, кто поддерживает оппонентов

### Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	не менее 56% правильных ответов
не зачтено	менее 56% правильных ответов

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

Основная литература:

1. Жернакова М. Б. Деловое общение : учебник и практикум / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - Москва : Юрайт, 2023. - 370 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-07978-4. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=844803&idb=0>.
2. 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>.
3. 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>.
4. 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.

5. 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>.

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>.

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 41.03.05 - Международные отношения.

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

Заведующий кафедрой: Фортунатов Антон Николаевич, доктор философских наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 29.11.2023, протокол № 15.