

Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса и информационных технологий»



Рабочая программа дисциплины
«БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ»

образовательной программы профессиональной переподготовки
«МЕНЕДЖМЕНТ В НЕФТЕГАЗОВОМ КОМПЛЕКСЕ»

Квалификация выпускника
«Менеджер в сфере нефтегазового комплекса»

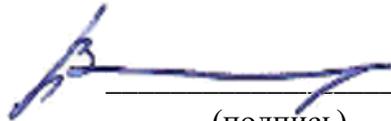
Форма обучения
заочная, в т.ч. с применением ДОТ

Омск – 2020

Рабочая программа дисциплины «БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ» образовательной программы профессиональной переподготовки (далее ОППП) «МЕНЕДЖМЕНТ В НЕФТЕГАЗОВОМ КОМПЛЕКСЕ».

Автор:

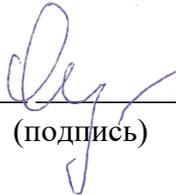
Старший преподаватель факультета
очного обучения СИБИТ



(подпись) В.В. Мацько

Рецензент

доцент факультета
очного обучения СИБИТ, к.э.н.



(подпись) Р.С. Симак

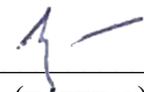
Программа одобрена Научно-методическим советом института.

Протокол № 5 от 19.02.2020 г.

Председатель НМС,

проректор по научной работе СИБИТ,

к.и.н., доцент



(подпись) С.П. Вольф

При разработке рабочей программы дисциплины Институт руководствовался следующими нормативными документами:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 12 января 2016 г. N7, и профессиональный стандарт 40.033 «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2014 г. № 609н.

2. Конституция Российской Федерации.

3. Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

4. Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов».

5. Методические рекомендации по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки России от 22 апреля 2015 года № ВК-1032/06).

6. Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 года № ВК-1013/06).

7. Методические рекомендации по итоговой аттестации слушателей (письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 года № АК-820/06).

8. Устав Сибирского института бизнеса и информационных технологий.

9. Положение о центре дополнительного образования и иными локальными актами института.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПП

Цель дисциплины «Бизнес-коммуникации»:

Состоит в формировании у студентов представления о сущности общего и стратегического менеджмента, а также в выработке у них практических навыков применения основных методов анализа и управления стратегического менеджмента в условиях рыночной экономики, развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений

Задачи дисциплины:

- сформировать у студентов комплексное представление о тенденциях развития менеджмента в современных условиях, его сущности, структуре и методах в условиях динамично и качественно преобразующихся параметров внешней и внутренней управленческой среды;
- овладение методологией реализации важнейших элементов стратегического менеджмента - видение, миссия, цели, стратегический анализ, стратегическое планирование, организация и проведение стратегических изменений, мотивации и стратегического контроля;
- изучение подходов к анализу и оценки управленческой ситуации, принятие и организация исполнения управленческих решений в российских условиях выстраивания конкурентной стратегии и партнёрства;
- развить у студентов самостоятельность мышления при разработке стратегии развития организации (учреждения) или ее структурного подразделения.
- способствовать приобретению студентами практических навыков в области формирования целей организации, ее стратегии, проектирования и преобразования организационной структуры, комплексного использования методов управления, принятия управленческих решений;
- применять на практике полученные теоретические знания

В результате освоения ОПП слушатель должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенций	Название компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ СЛУШАТЕЛЯ	
ПК-1	Обладать навыками постановки задач и распределения трудовых функций	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; - основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проводить совещания; - осуществлять деловую переписку, электронные коммуникации;

		<p>- организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации;</p> <p>Владеть:</p> <p>- основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации, групповой динамики, командообразования, коммуникаций, лидерства и управления конфликтами;</p> <p>- навыками деловых коммуникаций;</p> <p>- современными технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение сотрудников.</p>
--	--	---

Планируемые результаты освоения дисциплины соотнесены с профессиональными задачами, описанными в ФГОС ВО, и трудовыми функциями, содержащимися в профессиональных стандартах:

Виды деятельности (профессиональные задачи)	Профессиональные компетенции	Трудовые функции (действия)
<p>организационно-управленческая деятельность</p> <p>– участие в разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией организации;</p> <p>– планирование деятельности организации и подразделений;</p> <p>– контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников.</p>	<p>Обладать навыками постановки задач и распределения трудовых функций (ПК-1)</p>	<p>А/01.6 Руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства</p>

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ И ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 36 ч.

Вид промежуточной аттестации – Зачет

Виды учебных занятий	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	36

Лекции	2
лабораторные работы	
практические занятия	2
Самостоятельная работа слушателя	32

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ

3.1. Темы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий в часах

Формируемые компетенции	Тема дисциплины, содержание	Объем часов				
		Всего	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа, всего
ПК-1	1. Теория коммуникации	12	4			8
	2. Практические аспекты бизнес-коммуникации.	4			2	2
	3. Основные формы бизнес-коммуникации.	8			2	6
	4. Особенности межкультурных бизнес-коммуникаций.	12	2			10
	ИТОГО	36	6		4	26

Промежуточная аттестация проводится в виде тестирования.

3.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Теоретико-методологические основы менеджмента. Управленческие решения в системе менеджмента. Проектирование организации. Стратегический менеджмент в организации. Миссия в системе стратегического менеджмента организации. Внутренняя и внешняя среда организации. Методы стратегического анализа. Формирование стратегических целей и стратегии организации. Реализация и контроль стратегии организации.

4.1. ТЕМА 1. Теория коммуникации

Основные положения теории коммуникации. Понятие коммуникации. Коммуникативные процессы. Модель коммуникативного акта. Вербальная и невербальная коммуникация. Социальный аспект коммуникаций. Виды коммуникативного воздействия.

Коммуникация как функция управления организацией. Виды коммуникаций в организации. Особенности и структура внутренних коммуникаций в организации. Межличностные коммуникации в организации. Современные коммуникационные технологии в организации.

Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении. Психологические механизмы межличностного общения. Факторы, влияющие на восприятие людей. Роль социальных стереотипов в общении. Психологическая культура деловой коммуникации. Психологические типы собеседников в коммуникации. Манипулятивные уловки в коммуникациях.

Особенности и свойства восприятия, апперцепция. Основные стадии восприятия. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Слушание как обратное высказыва-

нию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

Тема 2. Практические аспекты бизнес-коммуникации

Особенности коммуникаций бизнеса и власти. Функции GR-менеджера. Бизнес и политика. Лоббирование. Функциональные отличия GR-менеджера и лоббиста. Основные принципы ведения бизнеса и коммуникации. Прямые и косвенные бизнес-коммуникации. Максимумы делового общения. Речевые стратегии и тактики в бизнес-коммуникациях. Формы лоббизма. Предмет и технологии GR-деятельности. Планирование бизнес-коммуникаций. Принятие управленческих решений в бизнес-коммуникациях. Бизнес-коммуникации и связи с общественностью. Бизнес-коммуникации и корпоративная социальная ответственность. Функции GR-департамента.

Коммуникативные стили в бизнес-коммуникации. Коммуникативные стили поведения лидера. Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления.

Коммуникативные барьеры: некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер модальностей, барьер характера.

Конфликты и пути их разрешения. Классификация конфликтов. Стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликта: подавление, отсрочка, превращение конфликта в деловой разговор.

Практическое занятие (интерактивное).

Барьеры письменных коммуникаций и их преодоление

Вы получили приглашение на международный симпозиум, и собираетесь принять в нем участие. Какие коммуникационные проблемы могут возникнуть у Вас в этой связи?

Заполните следующую таблицу:

Виды коммуникационных проблем

Барьеры	Возможные причины	Практическое следствие (в чем может проявиться)
1. Смысловые		
2. Организационные		
3. Индивидуальные		
4. Культурные		

5. Экономические		
6. Технологические		

Практическое занятие (интерактивное).

Деловая игра (ситуация) проводится с целью закрепления теоретических знаний студентов по рассматриваемой проблеме, развития навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

Деловая игра (ситуация) проводится после изучения данной темы.

Деловая игра «Реформирование организации»

Цель игры. Развитие у студентов навыков анализа использования коммуникативных стилей и формирование умений вести деловую дискуссию по спорным вопросам.

Игровая ситуация. Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный инженер выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного инженера вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры и узнают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Следует дать указания по самостоятельному изучению литературы и отработке основных вопросов темы.

В ходе игры

1. Распределить роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (состав играющих может меняться в ходе игры). Студенты, не вошедшие в состав играющих, выполняют роль экспертов.

2. Играющим уточняют установку на игру и игровую ситуацию, а также их знакомят с игровым сценарием и дают время на подготовку к игре (до 10 минут).

3. Разыгрывание сценария (до 30 минут):

Директор предприятия проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка.

Примечание. Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит произвести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.

4. Анализ действий участников игры экспертами (до 30 минут).

5. Подведение итогов преподавателем.

ТЕМА 3. Основные формы бизнес-коммуникации

Ведение деловой беседы, переговоров, споров.

Основные виды спора: аподиктический, эвристический, софистический. Классификация деловых бесед. Определение круга вопросов. Вступительная, основная и завершающая стадии деловой беседы. Деловые беседы (переговоры) по телефону.

Система подготовки к деловой беседе. Структура деловой беседы. Основные правила выступления. Риторические выразительные средства. Начало деловой беседы: цели и задачи, приёмы, рекомендации.

Техника постановки вопросов и передачи информации. Цель и задачи передачи информации. Классификация вопросов и их назначение. Техника слушания. Потери информации. Рекомендации по передаче информации.

Теория и техника аргументации. Цели аргументации. Риторические и спекулятивные методы аргументации. Тактика аргументации.

Техника нейтрализации замечаний. Виды замечаний. Методы нейтрализации замечаний. Правила хорошего тона при замечаниях.
Завершение беседы. Тактические особенности окончания деловой беседы.
Переговоры – вид деловой беседы. Переговорные позиции. Стили ведения переговоров.

Ведение собрания, совещания, пресс-конференции.

Классификация собраний и совещаний. Подготовка собрания. Повестка дня собрания. Начало собрания. Ведение собрания. Способы обмена мнениями. Завершение собрания. Управление процедурой собрания. Управление содержанием собрания.

Пресс-конференция – рекламная поддержка имиджа организации. Структура пресс-конференции: приветствие; разъяснение причины проведения; программа; представление выступающих; информация о материалах, представляемых прессе. Этика проведения пресс-конференций.

Нормы письменной речи, делопроизводства и документооборота.

Нормы деловой переписки. Деловое письмо. Резюме. Редактирование и корректура. Функции документа: информационная, коммуникативная, управленческая, правовая. Служебные и деловые документы. Композиционные особенности и стандарты служебных и деловых документов. Служебная записка. Заявление. Приказ. Распоряжение. Договор.

Новые средства коммуникации.

Факсимильная связь. Мобильный телефон. Телеконференция. Селекторная связь. Конференц-связь. Телемост (видеоконференция). Электронная почта. Skype.

Интернет – средство коммуникации. Интернет – хранилище знаний и информации. Интернет – способ презентации. Интернет – способ ведения бизнеса. Интернет – форма интеграции бизнеса. Интернет и русский язык.

ТЕМА 4. Особенности межкультурных бизнес-коммуникаций

Культурные различия в международном бизнесе. Национальные особенности культур. Барьеры сознания. Неадекватность перевода. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры (классификация Р. Льюиса). Социальное окружение. Цели на переговорах у представителей разных национальностей. Особенности в принятии решений. Уместность стандартов поведения.

Деловая этика. Культурно-обусловленные стили ведения деловых переговоров. Язык телодвижений. Табу в международном бизнесе. Жесты и их национальная ориентированность.

Ведение переговоров в международном бизнесе. Приоритеты на переговорах. Основные характеристики английской, германской, итальянской, французской, испанской, скандинавских, восточных деловых культур. Как вести себя с представителями европейских деловых кругов.

Национальные особенности делового общения народов Европы, Азии, Северной Америки: темп жизни, особенности ведения переговоров, приоритеты на переговорах, языковые характеристики и национальная культурная специфика.

Особенности азиатских языков. Корпоративный дух в азиатских компаниях. Особенности ведения переговоров с представителями Японии, Китая и Сингапура.

Практическое занятие

Как вести себя с иностранцами.

Цель: закрепление теоретических знаний по теме, развитие навыка межличностной коммуникации в процессе участия в дискуссии по предложенным вопросам:

1. Отношение ко времени у представителей разных культур.
2. Национальный характер и переговоры.
3. Приоритеты на переговорах у представителей американской деловой культуры.

4. Приоритеты на переговорах у представителей европейской (английской, германской) деловой культуры.
5. Приоритеты на переговорах у представителей южноевропейской деловой культуры (по выбору студента).
6. Приоритеты на переговорах у представителей скандинавских стран.
7. Приоритеты на переговорах у представителей японской (корейской или китайской) деловой культуры.
8. Приоритеты на переговорах у представителей стран Латинской Америки.
9. Степень привязанности к протоколу на переговорах у представителей различных национальностей.
10. Стиль обсуждения вопросов на переговорах, применяемый представителями разных национальностей.

Практическое занятие (интерактивное).

Конфликт культур.

Вопросы для обсуждения.

Способы разрешения конфликтов. Коммуникативные стили в конфликтных ситуациях с высокой / низкой степенью ориентации на контекст.

Ролевая игра «В аэропорту».

Цель игры - демонстрация коммуникационных различий в игровой форме, их связь с эмоциональным восприятием ситуации, развитие навыка межличностной коммуникации.

Количество участников 12—20 (желательно четное)

Необходимые материалы Парные карточки с заданиями для участников.

Продолжительность 5—10 мин.

В игре принимают участие 12 человек. Участникам раздаются листки с заданиями, причем никто не должен знать, какое задание получили остальные. Разговаривать не разрешается. Далее группа распределяется по аудитории и каждый должен выполнить свое задание. В конце игры вся группа должна оказаться разбитой на пары. Если группа слишком велика или количество ее участников нечетное, часть из них может стать наблюдателями игры. Им дается задание внимательно следить за всем происходящим и затем рассказать о своих впечатлениях группе.

Советы ведущему: Это упражнение, как и предыдущее, проводится динамично и служит как для развлечения, так и для демонстрации норм приветствия, принятых в различных культурах. В зависимости от степени сплоченности группы участники могут выполнять его «вперемешку», или же, не договариваясь, встать в круг и по очереди демонстрировать каждое приветствие, находя таким образом свою пару. В любом случае преподаватель может по окончании упражнения опросить участников, что они испытывали при выполнении задания: возникало ли чувство неуверенности и напряжения при показе приветствия («Ответят ли мне таким же образом?»).

По усмотрению преподавателя в задание можно включать и другие культурно-специфические ритуалы приветствия.

Пример ролевой карточки для игры «Встреча в аэропорту».

Роль путешественника.

Представьте себе, что вы только что прилетели в незнакомую вам страну. В аэропорту вас должен встречать представитель вашей страны. В толпе встречающих вам предстоит найти этого человека. У вас нет никаких его примет, поэтому ориентироваться вам придется, выполняя церемонию приветствия, принятую у вас дома: тот, кто поприветствует вас таким же образом, и есть ваш земляк. Разговаривать при этом не разрешается.

Приветствия:

Представитель культуры США: стоя на расстоянии от партнера примерно 50 см., сказать «хэлло»

Представитель французской культуры: двоекратный поцелуй, причем партнеры при этом не касаются друг друга, а как бы имитируют поцелуй «в воздух».

Представитель культуры маури: три раза потереться носом о нос партнера

Представитель индийской культуры: сложить ладони вертикально перед грудью и слегка наклониться.

Представитель японской культуры: держа руки по швам, сделать легкий поклон (наклон туловища под углом 45 градусов) в сторону партнера, замереть на две секунды.

Представитель немецкой культуры: стоя на не слишком близком расстоянии от партнера, коротко и крепко пожать ему руку.

4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1. Виды и организация самостоятельной работы обучающихся

Успешное освоение теоретического материала по дисциплине «Бизнес-коммуникации» требует *самостоятельной работы*, нацеленной на усвоение лекционного теоретического материала, расширение и конкретизацию знаний по разнообразным вопросам обеспечения исполнения обязательств. Самостоятельная работа слушателей может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.

1. *Аудиторная самостоятельная работа слушателей* – выполнение на семинарских занятиях заданий, закрепляющих полученные теоретические знания либо расширяющие их, а также выполнение разнообразных контрольных заданий индивидуального или группового характера (подготовка устных докладов или сообщений о результатах выполнения заданий, выполнение самостоятельных проверочных работ по итогам изучения отдельных вопросов и тем дисциплины);

2. *Внеаудиторная самостоятельная работа слушателей* – подготовка к лекционным и семинарским занятиям, повторение и закрепление ранее изученного теоретического материала, конспектирование учебных пособий и периодических изданий, изучение проблем, не выносимых на лекции, написание тематических рефератов, эссе, выполнение практических заданий, подготовка к тестированию по дисциплине.

Большое значение в преподавании дисциплины отводится самостоятельному поиску слушателями информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.

Наиболее целесообразен следующий порядок изучения теоретических вопросов по дисциплине «Бизнес-коммуникации»:

1. Изучение справочников (словарей, энциклопедий) с целью уяснения значения основных терминов, понятий, определений;

2. Изучение учебно-методических материалов для лекционных и семинарских занятий;

3. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы и электронных информационных источников;

4. Изучение дополнительной литературы и электронных информационных источников, определенных в результате самостоятельного поиска информации;

5. Самостоятельная проверка степени усвоения знаний по контрольным вопросам и/или заданиям;

6. Повторное и дополнительное (углубленное) изучение рассмотренного вопроса (при необходимости).

В процессе самостоятельной работы над учебным материалом рекомендуется составить конспект, где кратко записать основные положения изучаемой темы. Переходить к следующему разделу можно после того, когда предшествующий материал понят и усвоен. В затруднительных случаях, встречающихся при изучении курса, необходимо обратиться за консультацией к преподавателю.

При изучении дисциплины не рекомендуется использовать материалы, подготовленные неизвестными авторами, размещенные на неофициальных сайтах недельного содержания. Желательно, чтобы используемые библиографические источники были изданы в последние 3-5 лет. Слушатели при выполнении самостоятельной работы могут воспользоваться учебно-методическими материалами по

дисциплине «Бизнес-коммуникации», представленными в электронной библиотеке института, и предназначенными для подготовки к лекционным и семинарским занятиям.

Перечень основных учебно-методических материалов для лекционных и семинарских занятий представлен в п. 7 рабочей программы дисциплины.

Контроль аудиторной самостоятельной работы осуществляется в форме дискуссии, собеседования. Контроль внеаудиторной самостоятельной работы слушателей осуществляется в форме устного или письменного опроса.

Промежуточный контроль знаний в форме зачета осуществляется посредством письменного тестирования, включающего вопросы и задания для самостоятельного изучения.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СЛУШАТЕЛЕЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПШ

Освоение дисциплины направлено на формирование:

профессиональных компетенций:

Обладать навыками постановки задач и распределения трудовых функций (ПК-1)

Данные компетенции формируются в процессе изучения дисциплины на этапе промежуточной аттестации.

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета в виде тестирования.

Тестовые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.

При проведении промежуточной аттестации слушателей по дисциплине «Бизнес-коммуникации» формируются варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины.

Оценка знаний слушателей осуществляется в соответствии с технологической картой дисциплины.

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Тестирование	Количество баллов за тест пропорционально количеству правильных ответов на тестовые задания. После прохождения теста суммируются результаты выполнения всех заданий для выставления общей оценки за тест.	0-100

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПШ

5.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы на этапе промежуточной аттестации

Тестовые задания по дисциплине (30 вопросов)

«Межкультурные бизнес-коммуникации»

№ п/п	Содержание вопроса	Варианты ответа
1	В 1946 году в США был создан Институт службы за границей, первым директором которого был лингвист:	а) Б. Лейпман; б) Э. Холл; в) Д. Трагер; г) М. Вертгаймер.
2	В 1954 г. опубликована книга Э. Холла, Д. Трагера «Культура как коммуникация», в которой:	а) обсуждаются проблемы развития восточной культуры; б) обсуждаются проблемы развития западной культуры; в) рассматривается коммуникация в развитых странах; г) предложен термин «межкультурная коммуникация», рассматривается ее специфика.
3	Процесс углубления культурного взаимодействия и взаимовлияния между государствами, национально-культурными группами и историко-культурными областями при образовании некоего единого культурного пространства - это	а) культурная интеграция б) аккультурация в) ассимиляция г) коммуникация
4	Общение – это форма взаимодействия:	а) между субъектом и объектом; б) между субъектом и техникой; в) между субъектом и субъектом; г) между субъектом и природой.
5	Процесс обоюдного заимствования моделей поведения и ценностных установок культур в процессе их коммуникации друг с другом - это	а) культурная интеграция б) аккультурация в) ассимиляция г) коммуникация
6	Процесс, в результате которого представители одной культурной общности перенимают и усваивают культуру иного культурного образования. Как правило, это политика насильственного подавления господствующей этнокультурной группой самобытности менее малочисленной или политически бесправной культурной группы - это	а) культурная интеграция б) аккультурация в) ассимиляция г) коммуникация
7	Процесс вхождения индивида в общество, овладение им социокультурным наследием называ-	а) инкультурация; б) интеграция; в) инициация;

	ется:	г) идентификация.
8	Правила поведения в культуре:	а) наследуются; б) автоматически входят в личность; в) развиваются в бессознательном; г) усваиваются в процессе обучения.
9	Число "4" считается счастливым в Японии.	а) да б) нет
10	Инкультурация – это процесс:	а) неосознанного переноса собственного психического мира на другого человека; б) усвоения человеком в форме коммуникации норм и ценностей культуры; в) усвоения знаний, умений, навыков; г) подавления человеком собственных этнических стереотипов.
11	Этноцентризм представляет собой:	а) психологическую установку оценивать другие культуры через призму собственного «Я»; б) психологическую установку воспринимать и оценивать другие культуры и поведение их представителей через призму своей культуры; в) психологическую установку оценивать другие культуры через призму общечеловеческих ценностей; г) психологическую установку оценивать другие культуры через призму эмпатии.
12	Испанцы предпочитают сохранять зрительный контакт во время беседы.	а) да б) нет
13	С позиции когнитивной лингвистики, взаимодействие между представителями разных культур – это:	а) отнесение сведений, получаемых из внешнего мира к этому миру; б) отражение объектов в совокупности их свойств; в) отражение обобщенной структуры объекта другого; г) понимание дискурса и концептов друг друга.
14	Управление межкультурными коммуникациями осуществляется прежде всего на основе:	а) знания содержания и закономерностей межкультурного взаимодействия; б) личного опыта взаимодействия с людьми; в) знания психологических особенностей другого человека; г) практики чтения текстов.
15	Арабские бизнесмены разграничивают личную дружбу и бизнес	а) да б) нет
16	Управление межкультурными коммуникациями осуществляется через формирование навыков коммуникации и:	а) потребности в саморазвитии б) потребности в самопознании в) потребности в саморегуляции г) компетенций в области межкультурной коммуникации
17	Концепт в культуре – это:	а) свойство системы либо существенных системных отношений сохранять неизменное постоянство в процессе преобразования; б) процесс интерпретации, посредством которого индивид приписывает наблюдаемым событи-

		<p>ям причины;</p> <p>в) смысловое значение имени (знака), т.е. содержание понятия</p> <p>г) материальный, чувственно-воспринимаемый предмет, который выступает как представитель другого предмета.</p>
18	Вьетнамская женщина откажется от должности, ставящей ее на одну ступеньку с мужем в иерархической лестнице.	<p>а) да</p> <p>б) нет</p>
19	Выберите самый высококонтекстуальный язык из предложенных:	<p>а) немецкий;</p> <p>б) русский;</p> <p>в) китайский;</p> <p>г) финский.</p>
20	Монохромные культуры (по Э. Холлу) характеризуются тем, что:	<p>а) время в них распределяется таким образом, что в один и тот же отрезок времени возможен только один вид деятельности, одно событие идет за другим;</p> <p>б) прошлое время в них используется незначительно;</p> <p>в) главным является ориентация на будущее;</p> <p>г) происходит несистематическое смещение настоящего, прошлого, будущего.</p>
21	Слово культура восходит к	<p>а) слову культурность</p> <p>б) немецкому слову Kultur</p> <p>в) латинскому существительному cultura</p>
22	Понятие «культурные универсалии» означает	<p>а) ценности духовной культуры;</p> <p>б) ценности доминирующей культуры;</p> <p>в) базовые ценности, присущие всем типам культур;</p> <p>г) ценности материальной культуры</p>
23	При помощи языка	<p>а) говорят об окружающей действительности</p> <p>б) говорят об интерпретации</p>
24	Есть левой рукой - табу в Саудовской Аравии.	<p>а) да</p> <p>б) нет</p>
25	В Малайзии принято здороваться с женщинами за руку.	<p>а) да</p> <p>б) нет</p>
26	Стрессовое воздействие иной культуры на человека или общество называется:	<p>а) культурный шок;</p> <p>б) культурный конфликт;</p> <p>в) культурный взрыв;</p> <p>г) культурное насыщение.</p>
27	Культурные стандарты и их проявления	<p>а) варьируются в субкультурах общества</p> <p>б) стабильны во всех социальных группах общества</p>
28	Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении	<p>а) язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления.</p> <p>б) традиции, алфавит, прием пищи и ее количество</p> <p>в) кухня, дистанция, внешность</p> <p>г) акцент, диалект, использование сленга</p>
29	Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культур-	<p>а) культурная идентичность</p> <p>б) эмпатия</p>

	ной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом - это	в) социальная норма г) инкультурация
30	С помощью понятия темпоральность Э. Холл объясняет	а) обусловленное темпераментом поведение б) темп жизни в) отношение ко времени и его использованию носителями той или иной культуры

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности слушателей по дисциплине «Бизнес-коммуникации» основана на использовании технологической карты дисциплины, приведенной ниже.

Технологическая карта дисциплины

№ п/п	Показатели оценивания	Максимальное количество баллов
Промежуточная аттестация		
1	Тестирование	100
<i>Итого промежуточная аттестация</i>		<i>100</i>
ИТОГО по дисциплине		100

Максимальное количество баллов по дисциплине – 100.

Максимальное количество баллов на зачете – 100.

Шкала итоговых оценок успеваемости по дисциплине отражена в технологической карте дисциплины:

- зачета

Количество баллов	Оценка
60 и более	зачтено
59 и менее	не зачтено

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

Стратегическое управление : учебник / И.К. Ларионов, А.Н. Герасин, О.Н. Герасина и др. ; под ред. И.К. Ларионова. – 3-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 235 с. : ил. – (Учебные издания для магистров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496214>

Фомичев, А.Н. Стратегический менеджмент: учебник для вузов / А.Н. Фомичев. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 468 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496068>

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Информационные ресурсы образовательной организации:

1. <http://www.sibit.sano.ru/> - официальный сайт образовательной организации
2. <http://dob.sano.ru> - система дистанционного обучения Moodle (СДО Moodle)

Перечень международных научных реферативных баз:

1. <https://repec.org>
2. <https://scholar.google.ru>
3. <https://www.openaire.eu>
4. <https://academic.microsoft.com>

8. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При осуществлении образовательного процесса слушателями и преподавателем используется следующее программное обеспечение:

Наименование	Основание	Описание
Consultant Plus	Договор 11/01-09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1	ЭСС Консультант+
Библиотечная система АБС ИРБИС64	Договор № С 2-08-20 от 19 августа 2020 г.	АБС
ЭБС «Электронная библиотека онлайн» (biblioclub.ru)	Договор № 109-08/2021 от 01 сентября 2021 г.	ЭБС
Microsoft Office Standard 2016	Open License 66020759	Пакет электронных редакторов
LibreOffice	Freeware	Пакет электронных редакторов
Adobe Acrobat Reader	Freeware	Пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF
OpenOffice 4.1.1	Freeware	Пакет электронных редакторов

При осуществлении образовательного процесса слушателями и преподавателем используются следующие информационно-справочные системы:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»;
2. Интегрированная библиотечно-информационная система ИРБИС64.

Информационные технологии:

- занятия с использованием мультимедийных презентаций;
- проектор и экран;
- интерактивная доска;
- компьютерный класс;

- сетевая работа в виртуальном классе.

9. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Бизнес-коммуникации» используется:

1. Компьютерные классы, оборудованные для проведения практических занятий средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть с выходом в Интернет;
2. Аудитории, оснащенные стационарным мультимедийным оборудованием (проекторы, интерактивные доски, виртуальный класс);
3. Установленное лицензионное программное обеспечение;
4. Мультимедийные презентации;
5. Подборка электронных учебно-методических материалов.

10. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены вузом или могут использоваться собственные технические средства. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий текущего контроля. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.