

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГУ»)

ИНСТИТУТ ИНФОРМАЦИОННЫХ НАУК И ТЕХНОЛОГИЙ БЕЗОПАСНОСТИ
Факультет информационных систем и безопасности
Кафедра фундаментальной и прикладной математики

КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНОСТРАННЫХ ДЕЛОВЫХ СРЕДАХ
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки 01.04.04 Прикладная математика
Направленность (профиль) Математические методы и модели обработки
и защиты информации в социотехнических системах

Уровень высшего образования: магистратура
Форма обучения: очная, очно-заочная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНОСТРАННЫХ ДЕЛОВЫХ СРЕДАХ

Рабочая программа дисциплины

Составители:

К.ф.н., доцент Таратухина Ю.В.

Проф., д.пед.н. Жаров В.К.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры
фундаментальной и прикладной математики
№ 10 от 05.04.2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи дисциплины	4
1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
2. Структура дисциплины	6
3. Содержание дисциплины	7
4. Образовательные технологии	8
5. Оценка планируемых результатов обучения	10
5.1 Система оценивания	10
5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине	11
5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	16
6.1 Список источников и литературы	16
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	16
6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	16
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	17
9. Методические материалы	18
9.1 Планы практических занятий	18
9.2 Интегративные методические рекомендации	20
Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	23

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: в процессе проведения лекций и самостоятельного изучения обучающимися тем учебной дисциплины, необходимо происходит формирование знаний об особенностях конструктивного выстраивания коммуникационных процессов в иностранных деловых средах, а также знакомство со средами как сложными структурами.

Задачи дисциплины:

изучить основные виды коммуникативных моделей в иностранных деловых средах;

- используя существующие типологии культур, представить возможные варианты коммуникативных сред;

- выработать навык выбора оптимальной модели коммуникации в зависимости от характеристик среды.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности и классификацию иностранных деловых сред - культурно-специфичные модели деловой коммуникации <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать конструктивные модели коммуникации в зависимости от типа среды, в том числе и с использованием информационных технологий. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками и средствами коммуникации в поликультурной деловой среде - навыками эффективной работы в поликультурной команде
	УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности и классификацию иностранных деловых сред - специфику когнитивной и поведенческой составляющей представителей разных культур в деловой среде <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать конструктивные модели коммуникации в зависимости от типа среды, в том числе и с использованием информационных технологий. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками и средствами коммуникации в поликультурной деловой среде - навыками эффективной работы в поликультурной команде
	УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Особенности генезиса корпоративной культуры в иностранных деловых средах

	официальных писем и социокультурных различий;	<p>- Культурно-специфичные модели деловой коммуникации</p> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать конструктивные модели коммуникации в зависимости от типа среды, в том числе и с использованием информационных технологий. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками и средствами коммуникации в поликультурной деловой среде - навыками эффективной работы в поликультурной команде
	УК-4.4. Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный;	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - специфику когнитивной и поведенческой составляющей представителей разных культур в деловой среде <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать конструктивные модели коммуникации в зависимости от типа среды, в том числе и с использованием информационных технологий. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками и средствами коммуникации в поликультурной деловой среде - навыками эффективной работы в поликультурной команде
	УК-4.5. Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения;	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать конструктивные модели коммуникации в зависимости от типа среды, в том числе и с использованием информационных технологий. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками и средствами коммуникации в поликультурной деловой среде - навыками эффективной работы в поликультурной команде
	УК-4.6. Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - специфику когнитивной и поведенческой составляющей представителей разных культур в деловой среде <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать конструктивные модели коммуникации в зависимости от типа среды, в том числе и с использованием информационных технологий. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками и средствами коммуникации в поликультурной деловой среде - навыками эффективной работы в поликультурной команде
ОПК-3. Способен разрабатывать наукоемкое программное обеспечение для	ОПК-3.1. Знает и определяет необходимый инструментарий и программное обеспечение, а также владеет навыками внедрения их в реальные экспериментальные и	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности генезиса корпоративной культуры в иностранных деловых средах <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать конструктивные модели

автоматизации систем и процессов, а также развивать информационно-коммуникационные технологии	производственные процессы;	коммуникации в зависимости от типа среды, в том числе и с использованием информационных технологий. <i>Владеть:</i> - навыками и средствами коммуникации в поликультурной деловой среде - навыками эффективной работы в поликультурной команде
---	----------------------------	---

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНОСТРАННЫХ ДЕЛОВЫХ СРЕДАХ» относится к обязательной части блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Иностранный язык в профессиональной деятельности, Межкультурное взаимодействие, Учебная практика (Научно-исследовательская работа).

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Математические методы исследования социальных систем, Производственная практика (Научно-исследовательская работа).

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Лекции	12
4	Практические занятия	28
Всего:		40

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 104 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
4	Лекции	10
4	Практические занятия	22
Всего:		32

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 112 академических часа(ов).

3. Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие коммуникации, межкультурных коммуникаций. Виды коммуникативных барьеров.

В настоящем разделе основные понятия и предмет коммуникации в современных условиях: виды и формы деловой коммуникации; модель коммуникации, понятие коммуникативного канала и пространства, вербальную и невербальную стороны коммуникации. Приводятся основные виды коммуникативных барьеров в кросс-культурном контексте.

Тема 2. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса в разных культурах. Деловая коммуникация как знаковая система культуры.

Дается понятие делового дискурса в кросс-культурном контексте. Рассматриваются вербальные и невербальные аспекты поведения людей в деловом общении.

Тема 3. Теория эмоционального интеллекта. Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности в кросс-культурном контексте.

Дается понятие и модели эмоционального интеллекта. Рассматривается его роль в коммуникативных практиках. Приводятся методы развития креативности. Также рассматриваются Когнитивные искажения как препятствия для эффективного мышления.

Тема 4. Различные технологии тайм-менеджмента. Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор.

В данном разделе приводятся технологии планирования времени как в личном, так и в командном контексте. Рассматривается механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор.

Тема 5. Коммуникативная компетентность в межкультурной коммуникации. Здесь рассказывается о значении невербальных параметров в коммуникации, гендерных тенденциях в общении, приводятся сведения о психологическом типировании. Часть курса посвящена проблематике манипуляций в деловом общении и способам противостояния им. В этом ключе рассматриваются методы нейролингвистического программирования и транзактного анализа.

Здесь рассказывается о значении невербальных параметров в коммуникации, гендерных тенденциях в общении, приводятся сведения о психологическом типировании. Часть курса посвящена проблематике манипуляций в деловом общении и способам противостояния им. В этом ключе рассматриваются методы нейролингвистического программирования и транзактного анализа.

Тема 6. Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры. Деловая этика и деловая риторика.

В данном разделе кроме видов и форм этикета, принципов составления делового гардероба, основных постулатов деловой риторики: особенностей проведения эффективных презентаций, переговоров, собеседований, совещаний, деловой переписки и др.

Тема 7. Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами

В данном разделе рассматриваются методы подготовки совещаний с многими активными субъектами (выработка приоритетов в целях, формирование бюджетов и т.п.), особенности анализа позиций субъектов и специфика процесса согласования интересов

Тема 8. Межкультурные различия в деловой коммуникации: исторический аспект

В настоящем разделе приводятся исторические предпосылки появления направления межкультурной деловой коммуникации. Говорится об актуальности обладания коммуникативными компетенциями в современном деловом мире.

Тема 9. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели

Рассматриваются классификации культур, когнитивные константы, дискурсивные и поведенческие модели, модели работы с информацией, принятия решений и командной работы в разных культурных группах. Также присутствует общая информация о специфике национальных корпоративных культур, национальном гастрономическом этикете, этикете дарения и т.д., что является очень важным в процессе выстраивания эффективных деловых коммуникаций в международном контексте.

Тема 10. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры

Рассматривается взаимосвязь национальной ментальности и основных типов существующих в ней корпоративных культур: стили управления, особенности внутрикорпоративной и внешнекорпоративной коммуникации.

Тема 11. Невербальная семиотика и ее значение в межкультурной коммуникации

В данном разделе рассматривается роль невербальной семиотики в контексте межкультурной деловой коммуникации. Рассматриваются жестовые языки, характерные для разных культур. Также рассматриваются запрещенные жесты в различных культурных группах.

Тема 12. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах

В настоящем разделе рассматриваются некоторые постулаты дипломатического протокола, касающиеся гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурных группах, необходимые современному менеджеру.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1	<i>Тема 1. Понятие коммуникации, межкультурных коммуникаций. Виды коммуникативных барьеров.</i>	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков/ Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
2	<i>Тема 2. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса в разных культурах. Деловая коммуникация как знаковая система культуры.</i>	Лекция Практическое занятие	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием

		Самостоятельная работа	электронного курса лекций
3	<i>Тема 3. Теория эмоционального интеллекта. Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности в кросс-культурном контексте.</i>	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
4	<i>Тема 4. Различные технологии тайм-менеджмента. Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор.</i>	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
5	<i>Тема 5. Коммуникативная компетентность в межкультурной коммуникации.</i>	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
6	<i>Тема 6. Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры. Деловая этика и деловая риторика</i>	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
7	<i>Тема 7. Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами</i>	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
8	<i>Тема 8. Межкультурные различия в деловой коммуникации: исторический аспект</i>	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
9	<i>Тема 9. Межкультурная</i>	Лекция	Лекция-визуализация с применением слайд-

	дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели	Практическое занятие Самостоятельная работа	проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
10	<i>Тема 10.</i> Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
11	<i>Тема 11.</i> Невербальная семиотика и ее значение в межкультурной коммуникации.	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций
12	<i>Тема 12.</i> Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах	Лекция Практическое занятие Самостоятельная работа	Лекция-визуализация с применением слайд-проектора Решение типовых задач для закрепления и формирования знаний, умений, навыков Подготовка к занятию с использованием электронного курса лекций

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль: - участие в дискуссии на практическом занятии	6 баллов	12 баллов

- тестирование (темы 1-12)	4 балла	48 баллов
Промежуточная аттестация - зачет (итоговое тестирование)		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно		не зачтено
0 – 19		F	

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	удовлетворительно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Текущий контроль

Примерные вопросы для тестирования

1. Раскройте понятие деловой коммуникации.
2. В чем отличие деловой коммуникации от других форм коммуникации? Опишите сходство и различие.
3. Перечислите известные вам виды и формы деловой коммуникации. В чем их специфика?
4. Как, по-вашему, можно выявить проблемные точки процесса коммуникации?
5. Опишите основные виды коммуникативных барьеров. В чем их отличие и сходство?
6. Насколько, по-вашему, важной является роль невербального аспекта коммуникации в коммуникативном процессе?
7. Каковы основные элементы модели коммуникации?
8. Что определяет участников коммуникации и целевую ситуацию?
9. Какие типы каналов коммуникации вам известны?
10. Что такое коммуникационное пространство?
11. Поясните различия между прямой и опосредованной коммуникацией.
12. Приведите примеры каналов в опосредованной коммуникации.
13. Какова роль информационных систем в коммуникации?
14. Каковы возможные каналы во внутренней и внешней коммуникациях организации?
15. Приведите примеры целевой ситуации коммуникации.
16. Каковы критерии сложности ситуации?
17. В чем заключаются особенности конструктивного формулирования целей?
18. Перечислите известные вам определения конфликта.
19. Раскройте генезис и функции эмоционального интеллекта.

20. Перечислите известные вам модели эмоционального интеллекта. В чем их сходство и отличие?
21. Какова, по вашему, взаимосвязь эмоционального интеллекта и лидерства?
22. В чем именно, на ваш взгляд, заключается взаимосвязь эмоционального интеллекта и личной эффективности?
23. Перечислите известные технологии эффективного планирования времени.
24. В чем основа метода планирования времени по С. Кови?
25. Каковы основные заповеди тайм-менеджмента по Г. Архангельскому?
26. Каков ваш принцип планирования времени?
27. Какова роль креативного подхода к решению задач?
28. Опишите суть методики латерального мышления Э. Де Боно.
29. Какие из методов развития креативности кажутся вам наиболее эффективными?
30. В чем суть правополушарного и левополушарного подходов к решению задач?
31. В чем, по-вашему, заключается влияние когнитивных искажений на адекватную оценку действительности?
32. В чем преимущество позитивного мышления?
33. В чем суть теории множественного интеллекта Х. Гарднера?
34. Что такое когнитивный диссонанс?
35. Зачем нужны методы структуризации знаний в деловой коммуникации?
36. Приведите понятие концептуальной карты. В чем заключается цель ее использования?
37. Приведите понятие когнитивной карты.
38. Перечислите типы и цели использования когнитивных карт.
39. В чем, с вашей точки зрения, состоит функция делового этикета?
40. Перечислите известные вам формы делового этикета.
41. Назовите принципы составления делового гардероба.
42. Перечислите параметры, необходимые для подготовки эффективной презентации.
43. Что представляет собой процедура собеседования при трудоустройстве?
44. Назовите основные правила деловой переписки.
45. Чем отличается процесс и форма переписки по электронной почте от традиционной деловой переписки?
46. Дайте определение корпоративной культуры.
47. Как, с вашей точки зрения, связаны тип лидерства и тип корпоративной культуры?
48. Что такое «ситуация с многими участниками»?
49. Охарактеризуйте специфику деловой коммуникации в сети Интернет. В чем ее отличие от вербальной коммуникации?
50. Опишите основные коммуникативные параметры корпоративных блогов.
51. Каким образом осуществляется коммуникация в сетевых сообществах?
52. Опишите особенности деловой коммуникации в человеко-агентных и агентных системах.
53. Опишите специфику консультирования в Интернете.

54. Как могут быть использованы технологии мобильной связи в деловом общении?
55. Каковы, по-вашему, отличительные признаки информационного общества?
56. В чем главные особенности электронного делового дискурса?
57. В чем преимущества организации виртуальной команды?
58. В чем недостатки организации виртуальной команды?
59. Почему возникла потребность в нетикете? Чем он отличается от традиционного делового этикета?

Промежуточная аттестация (зачет)

Примерные задания для итогового тестирования

Задания 1 типа.

Теоретические вопросы на знание базовых понятий предметной области дисциплины:

Выберите утвердительный или отрицательный ответ и сверьте свои результаты с результатами, представленными в таблице.

№	Содержание высказывания	Да	Нет
1.	Представители восточных культур воспринимают время как линейную величину		
2.	Представители полиактивного типа культуры могут часто пренебрежительно относиться к различным расписаниям и инструкциям		
3.	Китайцам рекомендуется дарить сувениры черного, белого и синего цветов		
4.	Принято кланяться партнеру-японцу при вручении визитной карточки		
5.	Французы любят шутки и юмор в бизнесе		
6.	Представители скандинавских стран ориентируются на результат, а не на отношения		
7.	Итальянцы любят делиться подробностями личной и семейной жизни		
8.	Американцы и англичане являются представителями культур с высоким индексом индивидуализма		
9.	Для немецких бизнесменов не характерна пунктуальность и прямота		
10.	Японцы — преимущественно, командные игроки		
11.	Принято ли первым/ой подавать руку, общаясь с представителями стран Юго-Восточной Азии		
12.	В странах Юго-Восточной Азии считается неприличным открыто смотреть в глаза		

Задания 2 типа.

Теоретические вопросы, позволяющие оценить степень владения обучающегося принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними:

Ознакомьтесь с приведенными ниже высказываниями и определите для каждого случая, является ли коммуникация высококонтекстуальной или низкоконтекстуальной (В — высококонтекстуальная; Н — низкоконтекстуальная).

1. Коллега присылает вам электронное письмо с предложением пойти на вечеринку, и вы отвечаете: «У меня много работы, отчеты, но я хотел (а) бы пойти». Вы знаете, что не пойдете на вечеринку, однако вы уверены, что ваш друг поймет это из данного электронного письма.

Ответ: _____

2. Вам приходит сообщение от руководителя: «Вы сможете остаться после окончания рабочего времени для встречи со мной?». Вы воспринимаете это скорее как вежливое требование остаться после работы, а не как вопрос о том, можете ли вы действительно остаться или нет.

Ответ: _____

3. Вам приходит сообщение от руководителя: «Вы сможете остаться после окончания рабочего времени для встречи со мной?». Вы воспринимаете это сообщение как вопрос и отвечаете «да» или «нет», исходя из того, можете ли вы действительно задержаться или нет.

Ответ: _____

4. когда вы не согласны с коллегами, в электронных письмах вы используете вопросы, чтобы намекнуть, что у вас другое мнение.

Ответ: _____

5. Вам комфортно, когда вы предельно откровенны со своими коллегами, и вы пишете им в электронных письмах, что недовольны, если они что-либо не выполнили.

Ответ: _____

6. Вы считаете нормальным написать в письме руководителю: «Я не согласен».

Ответ: _____

Задание 3. Зная основную специфику юмора в разных культурах, шутки какого рода вы позволите себе в деловой обстановке по отношению к американскому, японскому, итальянскому партнеру? А какие шутки вы позволите себе по отношению к нему же на отдыхе?

Задание 4. Что будут означать данные аббревиатуры в деловой переписке с англоязычными партнерами: opo asap tba pa pcm pt pw wef cc ie eg nb viz cf etc Co attn fy i

Задания 3 типа.

Задания на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучаемых выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной деятельности:

Соотнесите типы культур из левой колонки со свойственными им поведенческими тенденциями из правой колонки.

Для моноактивных культур характерно	А. Линейность, последовательность, ориентация на четкое выполнение задач, четкое планирование
Для полиактивных культур характерно	Б. Ориентирование на получение информации в ходе личных бесед и встреч (доминанта личных отношений), пренебрежительное отношение к расписаниям и инструкциям, нерациональный подход к распределению времени

Для реактивных культур характерно	В. Диалогичность, планирование деятельности с точки зрения цикличной модели времени
-----------------------------------	---

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Литература

Основная

1. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — <https://doi.org/10.12737/22228>. - ISBN 978-5-369-01641-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/672802>
2. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 324 с. — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432886>

Дополнительная

1. Шпет Г. Г. Введение в этническую психологию / Г. Г. Шпет ; вступ. ст. И. В. Журавлева и В. К. Журавлева. - Изд. 2-е, доп. - М. : URSS : ЛКИ, 2010. - X, 5-147 с.
2. Триандис Гарри К. Культура и социальное поведение : [учеб. пособие] / Гарри К. Триандис ; [пер. В. А. Соснина]. - М. : Форум, 2007. - 382 с.

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1. Сайт Международной ассоциации кросс-культурной психологии- <http://www.iaccpp.org>
2. Сайт Р. Льюиса (Richard Lewis Communications) - <http://www.crossculture.com>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru
 ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые доской, компьютером или ноутбуком, проектором (стационарным или переносным) для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы практических занятий

Тема 1. Понятие коммуникации, межкультурных коммуникаций. Виды коммуникативных барьеров.

Вопросы для обсуждения:

1. Как, по-вашему, можно выявить проблемные точки процесса коммуникации?
2. Опишите основные виды коммуникативных барьеров. В чем их отличие и сходство?
3. Насколько, по-вашему, важной является роль невербального аспекта коммуникации в коммуникативном процессе?

Тема 2. Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса в разных культурах. Деловая коммуникация как знаковая система культуры.

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте понятие деловой коммуникации.
2. В чем отличие деловой коммуникации от других форм коммуникации? Опишите сходство и различие.
3. Перечислите известные вам виды и формы деловой коммуникации. В чем их специфика?

Тема 3. Теория эмоционального интеллекта.

Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности в кросс-культурном контексте.

Вопросы для обсуждения:

1. Поясните различия между прямой и опосредованной коммуникацией.
2. Приведите примеры каналов в опосредованной коммуникации.
3. Какова роль информационных систем в коммуникации?
4. Каковы возможные каналы во внутренней и внешней коммуникациях организации?

Тема 4. Различные технологии тайм-менеджмента.

Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите известные вам виды и формы деловой коммуникации. В чем их специфика?
2. Как, по-вашему, можно выявить проблемные точки процесса коммуникации?
3. Опишите основные виды коммуникативных барьеров. В чем их отличие и сходство?

Тема 5. Коммуникативная компетентность в межкультурной коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы критерии сложности ситуации?

2. В чем заключаются особенности конструктивного формулирования целей?
3. Перечислите известные вам определения конфликта.
4. Раскройте генезис и функции эмоционального интеллекта.
5. Перечислите известные вам модели эмоционального интеллекта. В чем их сходство и отличие?
6. Какова, по вашему, взаимосвязь эмоционального интеллекта и лидерства?

Тема 6. Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры. Деловая этика и деловая риторика

Вопросы для обсуждения:

1. Насколько, по-вашему, важной является роль невербального аспекта коммуникации в коммуникативном процессе?
2. Каковы основные элементы модели коммуникации?
3. Что определяет участников коммуникации и целевую ситуацию?
4. Какие типы каналов коммуникации вам известны?

Тема 7. Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами

Вопросы для обсуждения:

1. В чем именно, на ваш взгляд, заключается взаимосвязь эмоционального интеллекта и личной эффективности?
2. Перечислите известные технологии эффективного планирования времени.
3. В чем основа метода планирования времени по С. Кови?
4. Каковы основные заповеди тайм-менеджмента по Г. Архангельскому?

Тема 8. Межкультурные различия в деловой коммуникации: исторический аспект

Вопросы для обсуждения:

1. Каков ваш принцип планирования времени?
2. Какова роль креативного подхода к решению задач?
3. Опишите суть методики латерального мышления Э. Де Боно.
4. Какие из методов развития креативности кажутся вам наиболее эффективными?
5. В чем суть правополушарного и левополушарного подходов к решению задач?
6. В чем, по-вашему, заключается влияние когнитивных искажений на адекватную оценку действительности?

Тема 9. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели

Вопросы для обсуждения:

1. В чем преимущество позитивного мышления?
2. В чем суть теории множественного интеллекта Х. Гарднера?
3. Что такое когнитивный диссонанс?
4. Зачем нужны методы структуризации знаний в деловой коммуникации?
5. Приведите понятие концептуальной карты. В чем заключается цель ее использования?
6. Приведите понятие когнитивной карты.

Тема 10. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.

Вопросы для обсуждения:

1. Что представляет собой процедура собеседования при трудоустройстве?

2. Назовите основные правила деловой переписки.
3. Чем отличается процесс и форма переписки по электронной почте от традиционной деловой переписки?

Тема 11. Невербальная семиотика и ее значение в межкультурной коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Перечислите типы и цели использования когнитивных карт.
2. В чем, с вашей точки зрения, состоит функция делового этикета?
3. Перечислите известные вам формы делового этикета.
4. Назовите принципы составления делового гардероба.
5. Перечислите параметры, необходимые для подготовки эффективной презентации.

Тема 12. Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах

Вопросы для обсуждения:

1. Каким образом осуществляется коммуникация в сетевых сообществах?
2. Опишите особенности деловой коммуникации в человеко-агентных и агентных системах.
3. Опишите специфику консультирования в Интернете.

9.2 Интегративные методические рекомендации

В процессе преподавания настоящей дисциплины используются такие виды учебной работы, как лекции, практические занятия, контрольные работы, а также различные виды самостоятельной работы обучающихся по заданию преподавателя. В рамках данного курса используются такие активные и интерактивные формы работы, как:

Активные формы обучения:

- круглые столы.

Интерактивные формы обучения:

- тренинги;
- культурный ассимилятор

Методические рекомендации по проведению лекционных занятий.

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины.

В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой, подготовиться к зачету.

Любая лекция должна иметь логическое завершение, роль которого выполняет заключение. Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Формулируются они кратко и лаконично, их целесообразно записывать. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции.

Методические рекомендации по выполнению практикумов.

Порядок проведения практикума.

Практикум проводится в форме круглых столов, тренингов межкультурной компетентности, решения кейсов,

Требования к оформлению результатов практикумов.

Результат должен быть оформлен в виде презентации

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельных тем/вопросов тем учебной дисциплины.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по курсу «Межцивилизационные коммуникации» определяется учебным планом.

При самостоятельной работе обучающийся взаимодействует с рекомендованными материалами при минимальном участии преподавателя.

Наименование темы	Дидактические единицы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	4	5
Понятие коммуникации, межцивилизационных коммуникаций Виды коммуникативных барьеров.	Виды коммуникативных барьеров	Работа в библиотеке	Дискуссия на практическом занятии
Вербальный и невербальный аспекты делового дискурса в разных культурах. Деловая коммуникация как знаковая система культуры.	Культура как знаковая система	Написание конспекта	Конспект
Теория эмоционального интеллекта. Рациональность и творчество: средства повышения личной эффективности в кросс-культурном контексте.	Креативность в разных культурах	Написание реферата	Реферат
Различные технологии тайм-менеджмента. Механизм целеполагания как индивидуальный стратегический выбор.	Отношение ко времени в разных культурах	Составление схем	Дискуссия
Коммуникативная компетентность в межкультурной коммуникации.	Понятие коммуникативной компетентности в контексте кросс-культуры	Эссе	Обсуждение, круглый стол
Деловая коммуникация в контексте корпоративной культуры. Деловая этика и деловая риторика	Типы корпоративных культур в разных странах	Конспект	Обсуждение, дискуссия
Деловая коммуникация в ситуации со многими заинтересованными сторонами	Модели деловой коммуникации в ситуации со многими заинтересованными сторонами	Конспект	Тест
Межкультурные различия в деловой коммуникации: исторический аспект	Исторический аспект	Конспект	Тест

Наименование темы	Дидактические единицы, вынесенные на самостоятельное изучение	Формы самостоятельной работы	Форма контроля
1	2	4	5
	формирования межкультурной коммуникации как дисциплины		
Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели	Критерии дифференциации культур	конспект	Дискуссия
Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.	Национальный менталитет и национальный характер	конспект	Тест
Невербальная семиотика и ее значение в межкультурной коммуникации.	Невербальная семиотика в межкультурном контексте	конспект	Тест
Некоторые аспекты гастрономического этикета и этикета дарения в разных культурах	Примеры корпоративных подарков	презентация	Выступление с докладом, обсуждение

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНОСТРАННЫХ ДЕЛОВЫХ СРЕДАХ» реализуется на факультете информационных систем и безопасности кафедрой фундаментальной и прикладной математики.

Цель дисциплины: в процессе проведения лекций и самостоятельного изучения обучающимися тем учебной дисциплины, необходимо происходит формирование знаний об особенностях конструктивного выстраивания коммуникационных процессов в иностранных деловых средах, а также знакомство со средами как сложными структурами.

Задачи дисциплины:

- изучить основные виды коммуникативных моделей в иностранных деловых средах;
- используя существующие типологии культур, представить возможные варианты коммуникативных сред;
- выработать навык выбора оптимальной модели коммуникации в зависимости от характеристик среды.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
- ОПК-3. Способен разрабатывать наукоемкое программное обеспечение для автоматизации систем и процессов, а также развивать информационно-коммуникационные технологии

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- особенности и классификацию иностранных деловых сред
- культурно-специфичные модели деловой коммуникации
- специфику когнитивной и поведенческой составляющей представителей разных культур в деловой среде
- особенности генезиса корпоративной культуры в иностранных деловых средах

Уметь:

- выбирать конструктивные модели коммуникации в зависимости от типа среды, в том числе и с использованием информационных технологий.

Владеть:

- навыками и средствами коммуникации в поликультурной деловой среде
- навыками эффективной работы в поликультурной команде.

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы.