

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Бойко Валерий Леонидович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 29.08.2022 09:50:28  
Уникальный программный ключ:  
cd88b5a606932c154bc0267765932ddf0b76b234

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ**  
*Экономический факультет  
Кафедра Экономики*



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*«Международный культурный обмен и деловые коммуникации»*

38.03.01 «Экономика» (профиль – Бухгалтерский учет, анализ и аудит)

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная, заочная

Год начала подготовки: 2021

Москва, 2021 г.

Программу подготовил (и):

\_\_\_Прохоров В.Л.\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**«Международный культурный обмен и деловые коммуникации»**

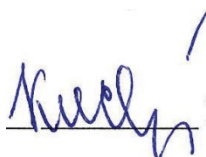
разработана в соответствии с ФГОС ВО:

1. Федеральный государственный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (Приказ Министерства науки и высшего образования от 12 августа 2020 г. № 954, зарегистрирован Министерства юстиции РФ 25 августа 2020 г. №59425), составлена на основании учебного плана: Экономика профиль «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», Профессиональный стандарт 08.002 «Бухгалтер» (приказ № 103н Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 февраля 2019 г.); Профессиональный стандарт 08.023 «Аудитор» (приказ №728н Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 октября 2015 г.).

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры Экономики

Протокол от \_22\_ июня \_2021 г. №\_10\_

Зав. кафедрой



Киселев В.В.

### 1. Цель и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины - формирование у обучающихся способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- формирование целостного представления о международном культурном обмене и деловых коммуникациях как разновидностях специализированных связей;
- формирование представлений о современных научных подходах к организации международного культурного обмена и различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетенции в служебной деятельности формирования коммуникативных умений и навыков необходимых для профессиональной деятельности;
- формирования навыков выявления психолого-коммуникативного потенциала деловых партнеров;
- формирование умений выбора и реализации стратегий деловых коммуникаций.

### 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина имеет индекс Б1.О.04 относится к обязательной части изучения дисциплин.

Освоение данной дисциплины требует знания основ Иностранного языка, Русского языка.

Дисциплина изучается на 2 курсе.

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения дисциплины обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

Компетенции	Индикаторы	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<i>ИУК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем;</i> <i>ИУК-5.2. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии;</i> <i>ИУК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии</i>	В результате освоения дисциплины обучающийся должен: Знать: - сущность и природу международного культурного обмена и деловых коммуникаций; - современные научные концепции международного культурного обмена; - правовые, этнические, социально-психологические, организационные и политические аспекты международного культурного обмена; - направления, формы и принципы международных культурных связей; - характеристику и содержание общения; - основы вербальных и невербальных коммуникаций; - формы деловых коммуникаций; - психологические аспекты делового общения; - основы коммуникативной компетентности специалиста; - основы деловой этики и культуры деловых коммуникаций; - принципы обеспечения эффективности профессиональных коммуникаций. Уметь:

	<p><i>культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении;</i>  ИУК-5.4. <i>Анализирует философские и исторические факты, оценивает явления культуры;</i>  ИУК-5.5. <i>Формулирует основные категории истории, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- на конкретных примерах объяснять теорию и практику международного культурного обмена, и его историческую роль;</li> <li>- применять теорию международного культурного обмена в практике своей профессиональной деятельности;</li> <li>- разбираться в современных тенденциях развития международного культурного обмена;</li> <li>- анализировать современные международные культурные связи в области искусства, образования, науки, спорта и туризма;</li> <li>- применять полученные знания и навыки для подготовки и проведения деловых переговоров и встреч, деловых совещаний;</li> <li>- анализировать проведенную деловую встречу и разговор с целью критической оценки своего поведения и учета совершенных ошибок;</li> <li>- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;</li> <li>- преодолевать конфликты в деловой сфере;</li> <li>- применять теорию деловых коммуникаций для достижения карьерного успеха.</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения полученных знаний в профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками преодоления конфликтов в деловой сфере;</li> <li>- культурой деловых коммуникаций;</li> <li>- навыками подготовки публичных выступлений;</li> <li>- навыками деловой этики и основами культуры деловых коммуникаций;</li> <li>- навыками информационного и документального обеспечения процессов профессиональных коммуникаций;</li> <li>- способностью к коммуникации для решения профессиональных задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- навыками системного анализа и научной интерпретацией социальных фактов, характеризующих международный культурный обмен и деловые коммуникации.</li> </ul>
--	--	---

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов.

На учебные занятия лекционного типа отводится по очно-заочной форме – 10 часов, по заочной форме 4 часа,

на занятия практического (семинарского) типа по очно-заочной – 16 часов, по заочной — 4 часа.

Самостоятельная работа составляет соответственно 78 и 96 часов.  
На подготовку к зачету отводится 4 часа.

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Тематические разделы дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Код формируемой компетенции
1	Теоретические подходы к практике международного культурного обмена	«Международный культурный обмен и деловые коммуникации» как учебная дисциплина. Объект и предмет дисциплины, его актуальность, задачи, методы и функции. Связь дисциплины с другими науками. Основные понятия и элементы дисциплины. Направления международного культурного сотрудничества и их специфика. Цели международного культурного обмена. Социальные функции и роль делового общения в жизнедеятельности человека.	УК-5
2	Правовые и политические аспекты международного культурного обмена	Правовое обеспечение международного культурного обмена. Значение политического фактора в международном культурном обмене.	УК-5
3	Основные направления и формы международного культурного обмена	Международные связи в области образования. Международный туризм как форма культурного обмена.	УК-5
4	Основные характеристики деловых коммуникаций	Понятие и основные элементы коммуникации. Коммуникация: определение и структура. Коммуникация как обмен информацией. Общение как основа коммуникаций. Характеристика содержания общения. Функции, виды и формы коммуникаций. Информационные и личностные, повседневные (бытовые) и деловые (производственные), внутриличностные и межличностные, прямые и опосредованные, активные и пассивные, случайные и организованные, горизонтальные и вертикальные, вербальные и невербальные, внешние и внутренние. Служебная роль вербальных и невербальных коммуникаций. Шесть основных принципов деловых коммуникаций Джен Ягер и 13 ключевые правила построения успешных коммуникаций.	УК-5
5	Психологические аспекты делового общения	Сущность общения. Социально-психологические факторы деловых коммуникаций.	УК-5

6	Коммуникативная компетентность специалиста	Основные формы деловых коммуникаций. Понятие стратегии делового общения и ее роль и место в обеспечении эффективности деловых коммуникаций. Стратегические цели деловой коммуникации и их значение для эффективного функционирования организации. Понятие тактики деловой коммуникации, ее роль в решении конкретных задач организации. Основные требования, предъявляемые к тактике деловой коммуникации. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации, тактика и технологии делового общения.	УК-5
7	Культура деловых коммуникаций	Этикет деловых коммуникаций	УК-5
8	Профессиональные коммуникации	Коммуникативный процесс и практика его реализации в профессиональной деятельности. Психологические особенности личности и деловые качества коммуникаторов. Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях.	УК-5

**5.2. Разделы дисциплины, виды учебных занятий и формы текущего контроля успеваемости по очно-заочной форме**

№	Наименование раздела дисциплины	Трудоемкость в часах				На СРС	Формы СРС	Формы текущего контроля с указанием баллов (при использовании балльной системы оценивания)
		Всего (вкл. СРС)	На контактную работу по видам учебных занятий					
			Л	ПЗ	ИЗ			
1	Теоретические подходы к практике международного культурного обмена	13	1	2		10	Реферирование литературы	Контрольная тест
2	Правовые и политические аспекты международного культурного обмена	13	1	2		10	Реферирование литературы	Контрольная тест
3	Основные направления и формы международного культурного обмена	13	1	2		10	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
4	Основные характеристики деловых коммуникаций	13	1	2		10	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
5	Психологические аспекты делового общения	13	1	2		10	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест

6	Коммуникативная компетентность специалиста	13	1	2		10	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
7	Культура деловых коммуникаций	14	2	2		10	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
8	Профессиональные коммуникации	12	2	2		8	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
	Зачет	4						
ИТОГО:		108	10	16		78		

**5.3. Разделы дисциплины, виды учебных занятий и формы текущего контроля успеваемости по заочной форме**

№	Наименование раздела дисциплины	Трудоемкость в часах				На СРС	Формы СРС	Формы текущего контроля с указанием баллов (при использовании балльной системы оценивания)
		Всего (вкл. СРС)	На контактную работу по видам учебных занятий					
			Л	ПЗ	ИЗ			
1	Теоретические подходы к практике международного культурного обмена	13	1			12	Реферирование литературы	Контрольная тест
2	Правовые и политические аспекты международного культурного обмена	13	1			12	Реферирование литературы	Контрольная тест
3	Основные направления и формы международного культурного обмена	13	1			12	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
4	Основные характеристики деловых коммуникаций	13	1			12	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
5	Психологические аспекты делового общения	13		1		12	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
6	Коммуникативная компетентность специалиста	13		1		12	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
7	Культура деловых коммуникаций	13		1		12	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
8	Профессиональные коммуникации	13		1		12	Реферирование литературы	Опрос Контрольная тест
	Зачет	4						
ИТОГО:		108	4	4		96		

**6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

<b>№</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Содержание СРС</b>	<b>Контроль</b>
1	Теоретические подходы к практике международного культурного обмена	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Устный опрос, проверка тестов, проверка конспектов
2	Правовые и политические аспекты международного культурного обмена	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Устный опрос, проверка тестов, проверка конспектов
3	Основные направления и формы международного культурного обмена	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Устный опрос, проверка тестов, проверка конспектов
4	Основные характеристики деловых коммуникаций	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Устный опрос, проверка тестов, проверка конспектов
5	Психологические аспекты делового общения	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Устный опрос, проверка тестов, проверка конспектов
6	Коммуникативная компетентность специалиста	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Устный опрос, проверка тестов, проверка конспектов
7	Культура деловых коммуникаций	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Устный опрос, проверка тестов, проверка конспектов
8	Профессиональные коммуникации	работа с пройденным материалом по конспектам лекций и учебнику	Устный опрос, проверка тестов, проверка конспектов

**7. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**а. Общие условия**

Промежуточная аттестация проводится на 2 курсе в форме зачета.

**б. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения по дисциплине по компетенциям**

<b>Код компетенции</b>	<b>Показатели достижения результатов обучения</b>	<b>Критерии и шкала оценивания</b>				<b>Перечень оценочных средств</b>
		<b>Отлично</b>	<b>Хорошо</b>	<b>Удовл.</b>	<b>Неудовл.</b>	
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие	показателем ее формирования служит знание межкультурного	Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последоват	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последоват	Допускаются нарушения в последовательности изложения.	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляе	Тесты Рефераты



общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ельно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи.	ельно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.	Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. Отмечается слабое владение терминологией.	т определенной системы знаний по дисциплине. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.	
---	--	--	---	---	---	--

### с. Оценочные средства для промежуточной аттестации

#### Вопросы для проведения промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины Вопросы к зачету

1. Коммуникация: сущность, функции, виды и формы.
2. Основные принципы и правила построения успешных деловых коммуникаций.
3. Виды делового общения. Методология, методы и методика делового общения.
4. Структура делового общения.
5. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
6. Деловые коммуникации как фактор развития личности и ее самореализации.
7. Общение как процесс, его характеристика.
8. Средства и функции и виды общения.
9. Формы и структуры общения.
10. Вербальные коммуникации, их виды.
11. Грамотная речь и эффективность деловых коммуникаций.
12. Психологические и социально-культурные барьеры непонимания.
13. Невербальные коммуникации их функции и структура.
14. Основные средства невербальных коммуникаций.
15. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
16. Социально-психологический механизм взаимодействия и приемы повышения эффективности делового общения.
17. Основные формы деловых коммуникаций.
18. Технологии публичного выступления.
19. Деловые переговоры, их технология и тактика.
20. Сущность, функции и особенности межличностной перцепции.
21. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации.
22. Тактика и технологии делового общения.

23. Особенности и основные виды письменной деловой коммуникации.
24. Темперамент как фактор делового общения.
25. Психологические типы деловых партнеров. Влияние гендерных и национальных особенностей личности на деловые коммуникации.
26. Сущность профессиональной этики.
27. Этические принципы и правила как важные условия эффективности деловых коммуникаций.
28. Основные виды и принципы делового этикета.
29. Технологии делового этикета.
30. Нормы и правила международного протокола.
31. Особенности американского, английского, французского, немецкого, японского и арабского стилей ведения переговоров.
32. Коммуникативный процесс, его основные модели и компоненты.
33. Средства массовой информации, их роль в жизни общества и достижении делового успеха.
34. Коммуникатор и факторы эффективности его деятельности.
35. Коммуникатор как профессия и методы повышения эффективности его деятельности.
36. Элементы личного имиджа делового человека.
37. Конфликт и его функции.
38. Виды конфликтов в деловом общении.
39. Причины конфликтов и основные стадии их развития.
40. Основные типы поведения людей в условиях конфликта.
41. Психотехнологии разрешения деловых конфликтов.
42. Стресс и его влияние на деловые коммуникации.
43. Правила самоконтроля делового человека в условиях профессионального стресса.
44. Деловая переписка. Виды и категории деловой корреспонденции.
45. Характеристика современная делового письма и общие правила оформления документов.
46. Технологии делового общения как условие эффективности деловых коммуникаций.
47. Основные правила и способы установления делового контакта с клиентом.
48. Применение электронных и сетевых коммуникаций. Особенности общения с клиентом через Интернет.
49. Карьерный успех как символ профессиональных достижений и результат коммуникативной деятельности.
50. Основные правила оптимизации делового общения в коллективе и выстраивания конструктивных отношений с вышестоящими руководителями.

### **Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины**

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено

Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

## 8. Перечень образовательных технологий

В процессе преподавания дисциплины используются следующие образовательные технологии:

1. Лекция – диалог.
2. Лекция-дискуссия.
3. Решение ситуационных заданий.

## 9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### а) Основная литература

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102278.html>
2. Дзялошинский, И. М. Культура массовых коммуникаций : учебное пособие / И. М. Дзялошинский. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 688 с. — ISBN 978-5-4497-1298-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/109257.html>
3. Основы межкультурной коммуникации : практикум для бакалавров / составители Н. С. Морозова. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 159 с. — ISBN 978-5-4487-0761-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/103261.html>

### б) Дополнительная литература

1. Винникова, Т. А. Деловые и научные коммуникации на английском языке : учебное пособие / Т. А. Винникова, Г. П. Терентьева, И. Ю. Булгакова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 89 с. — ISBN 978-5-8149-2971-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115418.html>
2. Дорохина, Р. В. Этика деловых отношений : практикум / Р. В. Дорохина. — Воронеж : Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2020. — 69 с. — ISBN 978-5-7731-0842-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108191.html>
3. Зайцева, А. В. Теория коммуникации : учебно-методическое пособие / А. В. Зайцева. — Луганск : Книта, 2021. — 114 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111217.html>

**10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины**

1. <https://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа)
2. <https://www.rsl.ru> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа)
3. <https://link.springer.com> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа)
4. <https://zbmath.org> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)
5. <http://window.edu.ru> - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»
6. <https://openedu.ru> - Национальная платформа открытого образования

**11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Изучение учебной дисциплины предполагает овладение материалами лекций, учебника, программы, работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение письменных работ в форме практических заданий, тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемого раздела, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы.

Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов.

**12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа предлагаются:

- компьютерная техника;
- операционная система – Linux Mint или Windows;
- пакет офисных программ – LibreOffice или Microsoft Office.

**13. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для изучения дисциплины необходимо наличие учебной аудитории, оснащённой оборудованием для проведения лекционных и семинарских занятий: комплекты учебной мебели, демонстрационное оборудование (проектор, компьютер, экран), маркерно-меловая доска, кафедра.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ПРОМЫШЛЕННОСТИ**  
*Экономический факультет  
Кафедра Экономики*

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

*«Международный культурный обмен и деловые коммуникации»*

38.03.01 «Экономика»  
*профиль «Бухгалтерский учет, анализ и аудит»*

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очно-заочная, заочная

Год начала подготовки: 2021

Москва, 2021 г.

*Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости разработан на основе рабочей программы дисциплины, входящей в состав образовательной программы 38.03.01 «Экономика», профиль «Бухгалтерский учет, анализ и аудит».*

**1. Тематика рефератов для выполнения обучающимися:**

1. Общение как социально-психологическая проблема.
2. Деловая беседа как основная форма делового общения.
3. Психологические аспекты переговорного процесса.
4. Публичное выступление. Правила подготовки публичного выступления.
5. Культура речи делового человека. Развитие речи у ораторов.
6. Невербальные особенности в процессе делового общения.
7. Язык жестов.
8. Определение сильных сторон личности/человека.
9. Конфликты и конфликтные ситуации.
10. Стрессы и стрессовые ситуации. Методы профилактики стресса.
11. Секреты публичных выступлений ораторов древности.
12. Деловой этикет.
13. Виды общения в интернет. Новые направления общения в интернет.
14. Имидж делового человека. Имидж и бренд.
15. Правила телефонного разговора. Подготовка к телефонному разговору (переговорам).
16. Особенности национальных стилей деловых переговоров.
17. Кинесические (жесты, позы, мимика) особенности общения.
18. Самодисциплина и личная эффективность.
19. Конфликты. Разрешения конфликтов.
20. Психология влияния при коммуникации. Харизма.
21. Особенности деловых коммуникаций в Великобритании.
22. Особенности деловых коммуникаций в США.
23. Особенности деловых коммуникаций в Германии.
24. Особенности деловых коммуникаций во Франции.
25. Особенности деловых коммуникаций в Китае.
26. Особенности деловых коммуникаций в Японии.
27. Особенности деловых коммуникаций в Арабских странах.
28. Особенности деловых коммуникаций в Турции.
29. Особенности деловых коммуникаций в Италии.
30. Особенности деловых коммуникаций в Испании.
31. Конфликты в деловом общении.
32. Психологические типы личности и их проявление в деловом общении.
33. Манипулятивные приемы общения.
34. Культура власти в современной России.
35. Психология личности и межличностного общения в трудах российских ученых.
36. Основные модели личности в психологической науке.
37. Категория «общение» в психологии: содержание, структура и функции.
38. Роль стереотипа при формировании первого впечатления.
39. Психологическое влияние в процессе делового общения.
40. Специфика этикета на отдыхе.
41. Искусство сувениров и подарков.
42. Этика делового туризма и отдыха.
43. Культура оформления документов в деловом общении.
44. Имидж деловой женщины.
45. Имидж делового мужчины.

### **Критерии оценки реферата:**

«Отлично» – оцениваются рефераты, содержание которых основано на глубоком и всестороннем знании темы, изученной литературы, изложено логично, аргументировано и в полном объеме. Основные понятия, выводы и обобщения сформулированы убедительно и доказательно.

«Хорошо» – оцениваются рефераты, основанные на твердом знании исследуемой темы. Возможны недостатки в систематизации или в обобщении материала, неточности в выводах. Студент твердо знает основные категории, умело применяет их для изложения материала.

«Удовлетворительно» – оцениваются рефераты, которые базируются на знании основ предмета, но имеются значительные пробелы в изложении материала, затруднения в его изложении и систематизации, выводы слабо аргументированы, в содержании допущены теоретические ошибки.

«Неудовлетворительно» – оцениваются рефераты, в которых обнаружено неверное изложение основных вопросов темы, обобщений и выводов нет. Текст реферата целиком или в значительной части дословно переписан из первоисточника без ссылок на него.

### **2. Тестовые задания для обучающихся:**

Вопрос 1 . Общение это

1. Взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

2. Взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности.

3. Отношение к поступающей информации.

Вопрос 2. Стили общения бывают:

1. Ритуальный.

2. Манипулятивный.

3. Иронический.

Вопрос 3. Из скольких действий организуется структура акта общения:

1. 12.

6.13.

3. 15.

4. 14.

Вопрос 4. Содержание общения:

1. Передача от человека к человеку информации.

2. Восприятие партнерами по общению друг друга.

3. Ориентация в коммуникативной ситуации.

4. Взаимооценка партнерами по общению друг друга.

5. Взаимодействие партнеров друг с другом.

Вопрос 5. Функции общения:

1. Инструментальная.

2. Интегративная.

3. Деловая.

4. Трансляционная.

5. Экспрессивная.

Вопрос 6. Виды общения:

1. Формальное.
2. Деловое.
3. Спор.
4. Духовное.
5. Светское.

Вопрос 7. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Вопрос 8. Стил ь общения это:

1. Индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми.
2. Индивидуально-типологические особенности между людьми.
3. Индивидуально-субъективные особенности между людьми.

Вопрос 9. Механизм общения включает в себя:

1. Заражение.
2. Внушение.
3. Убеждение.
4. Принуждение.
5. Копирование.

Вопрос 10. Барьеры восприятия в общении бывают:

1. Эстетический барьер.
2. Барьер «возраста».
3. Состояние здоровья.
4. Некомпетентность.
5. Барьер «боязни контактов».

Вопрос 11. Невербальные средства общения являются:

1. Интерактивной стороной общения.
2. Перцептивной стороной общения.
3. Коммуникативной стороной общения.

Вопрос 12. Невербальное поведение-это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.
2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Вопрос 13. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Вопрос 14. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.



2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе.

Вопрос 15. Жесты и позы защиты:

1. Пощипывание переносицы.
2. Потирание лба.
3. Руки, скрещенные на груди.
4. Сжимание пальцев в кулак.

Вопрос 16. Просодика-это:

1. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
2. Название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара.
3. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняемые выразительно-регулятивную функцию.

Вопрос 17. Трактовка доминирующего рукопожатия:

1. Рука снизу, ладонь развернута вверх.
2. Рука партнеров в одинаковом положении.
3. Рука сверху, ладонь развернута вниз.

Вопрос 18. Один из первых ученых, который изучал пространственную структуру общения:

1. Р. Экслайн.
2. Л. Винтере.
3. Э. Холл.
4. А. Шефлен.

Вопрос 19. Социальная дистанция общения варьируется на расстоянии от:

1. 45-120 см..
2. 400-750 см..
3. От 120 до 400 см

Вопрос 20. Невербальное поведение личности:

1. Создает образ партнера по общению.
2. Выражает взаимоотношения партнеров по общению.
3. Является индикатором актуальных психических состояний личности.
3. Выступает в роли уточнения, изменения понимания вербального общения, усиливает эмоциональную насыщенность сказанного.
4. Выступает в качестве показателя статусных отношений.

Вопрос 21. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Персептивной стороной общения.

Вопрос 22. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Вопрос 23. Величина потери информации определяется:

1. Общим несовершенством человеческой речи.
2. Невозможностью полно и точно воплотить мысли в словесные формы.
3. Наличием или отсутствием доверия к собеседнику.
4. Эмоциями.
5. Совпадением или несовпадением словарного запаса и др.

Вопрос 24. Итоговое восприятие информации:

1. 80%
2. 70%
3. 30-40%
4. 10-20%.

Вопрос 25. Ораторское искусство предполагает:

1. Умение точно формулировать свои мысли.
2. Излагать их доступным для собеседника языком.
3. Ориентироваться в обществе на реакцию собеседника.

Вопрос 26. Речь в деловом общении направлена на:

1. То, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству.
2. То, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

Вопрос 27. Убедительность определяется:

1. Психологическими факторами.
2. Самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной.
3. Культура слов.

Вопрос 28. Из чего складывается речевая структура:

1. Словарный запас.
2. Точная передача мысли посредством слова.
3. Просторечием.
4. Чистота речи.
5. Правильное произношение слов.

Вопрос 29. Виды слушания:

1. Нереплексивное пассивное.
2. Реплексивное активное.
3. Продуктивное.

Вопрос 30. Составные части языка:

1. Литературный язык.
2. Просторечие.
3. Профессиональная лексика.
4. Нормативная лексика.

Вопрос 31. Основные этапы деловой беседы:

1. Планирование беседы.
2. Информирование партнеров.
3. Аргументирование выдвигаемых положений.
4. Принятие решений.
5. Завершение беседы.

### Критерии оценки выполнения задания

Оценка	Критерии оценивания
Неудовлетворительно	от 0% до 30% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Удовлетворительно	от 31% до 50% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Хорошо	от 51% до 80% правильных ответов из общего числа тестовых заданий
Отлично	от 81% до 100% правильных ответов из общего числа тестовых заданий

### 3. Вопросы к зачету

1. Коммуникация: сущность, функции, виды и формы.
2. Основные принципы и правила построения успешных деловых коммуникаций.
3. Виды делового общения. Методология, методы и методика делового общения.
4. Структура делового общения.
5. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.
6. Деловые коммуникации как фактор развития личности и ее самореализации.
7. Общение как процесс, его характеристика.
8. Средства и функции и виды общения.
9. Формы и структуры общения.
10. Вербальные коммуникации, их виды.
11. Грамотная речь и эффективность деловых коммуникаций.
12. Психологические и социально-культурные барьеры непонимания.
13. Невербальные коммуникации их функции и структура.
14. Основные средства невербальных коммуникаций.
15. Коммуникация как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
16. Социально-психологический механизм взаимодействия и приёмы повышения эффективности делового общения.
17. Основные формы деловых коммуникаций.
18. Технологии публичного выступления.
19. Деловые переговоры, их технология и тактика.
20. Сущность, функции и особенности межличностной перцепции.
21. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации.
22. Тактика и технологии делового общения.
23. Особенности и основные виды письменной деловой коммуникации.
24. Темперамент как фактор делового общения.
25. Психологические типы деловых партнеров. Влияние гендерных и национальных особенностей личности на деловые коммуникации.
26. Сущность профессиональной этики.
27. Этические принципы и правила как важные условия эффективности деловых коммуникаций.
28. Основные виды и принципы делового этикета.
29. Технологии делового этикета.
30. Нормы и правила международного протокола.
31. Особенности американского, английского, французского, немецкого, японского и арабского стилей ведения переговоров.

32. Коммуникативный процесс, его основные модели и компоненты.
33. Средства массовой информации, их роль в жизни общества и достижения делового успеха.
34. Коммуникатор и факторы эффективности его деятельности.
35. Коммуникатор как профессия и методы повышения эффективности его деятельности.
36. Элементы личного имиджа делового человека.
37. Конфликт и его функции.
38. Виды конфликтов в деловом общении.
39. Причины конфликтов и основные стадии их развития.
40. Основные типы поведения людей в условиях конфликта.
41. Психотехнологии разрешения деловых конфликтов.
42. Стресс и его влияние на деловые коммуникации.
43. Правила самоконтроля делового человека в условиях профессионального стресса.
44. Деловая переписка. Виды и категории деловой корреспонденции.
45. Характеристика современная делового письма и общие правила оформления документов.
46. Технологии делового общения как условие эффективности деловых коммуникаций.
47. Основные правила и способы установления делового контакта с клиентом.
48. Применение электронных и сетевых коммуникаций. Особенности общения с клиентом через Интернет.
49. Карьерный успех как символ профессиональных достижений и результат коммуникативной деятельности.
50. Основные правила оптимизации делового общения в коллективе и выстраивания конструктивных отношений с вышестоящими руководителями.

#### **Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины**

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/Незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

#### **4. Типовые практические задания для проверки умений и владений**

##### **Задание 1.**

Начальник отдела несколько раз делал замечания сотруднику, который периодически опаздывает на работу. Затем назначил ему время для индивидуальной беседы, чтобы высказать свои претензии. Но в назначенное время сам не пришел, опоздав на 20 минут. Подчиненный же пришел вовремя.

Вопросы. Каковы должны быть действия руководителя:

- извиниться за опоздание и высказать претензии по поводу трудовой дисциплины работника;
- отложить встречу, сославшись на занятость;
- спросить работника о его ощущениях, когда недисциплинированность других отражается на нем самом.

Обоснуйте ответ. Исходя из своего выбора, опишите личностные качества руководителя.

##### **Задание 2.**

Какие невербальные сигналы и приемы слушания препятствуют продуктивному общению, а какие улучшают его:

- кивок или междометия согласия (да-да, ага, ну-ну);
- руки на поясе;
- руки скрещены;
- нога закинута на ногу;
- вытянутый указательный палец;
- «зеркальная» реакция;
- повторение последних слов собеседника;
- открытые ладони;
- закидывание рук за голову;
- взгляд исподлобья;
- разворот корпуса от собеседника;
- уточняющие вопросы;
- наводящие вопросы;
- сжатые зубы и кулаки;
- собирание несуществующих ворсинок;
- - выражение эмоций по поводу сказанного партнером. Классифицируйте их и обоснуйте свой ответ.

##### **Задание 3.**

Развитие информационных технологий привело к «виртуализации» отношений людей. В глобальных сетях возникают временные и относительно постоянные группы «по интересам». Чем такие образования отличаются от реальных групп? Как в них происходят процессы формирования отношений, групповых норм, сплочения? Как отражается в этих процессах анонимность их участников?

##### **Задание 4.**

Механик цеха не сделал своевременно ремонт вышедшего из строя оборудования. Мастер потребовал от бригадира, чтобы его отремонтировали члены бригады собственными силами. Оплата за ремонт работникам данной бригады не предусматривается. Но в случае простоя они также несут потери в заработной плате.

Вопросы. Чем может завершиться данная ситуация:

- бригадир добровольно выполнит задание мастера;

- бригадир потребует специального приказа и официального оформления оплаты труда, не входящего в обязанности бригады;
- бригадир откажется от выполнения данной работы и будет ждать, пока ремонт оборудования выполнят специалисты.

Исходя из выбранного решения, опишите характер отношений в данном коллективе. На каком уровне развития он находится? Что в данной ситуации можно рекомендовать для повышения эффективности руководства?

### **Задание 5.**

В напряженный период перед завершением работы над важным заказом один из сотрудников отдела заболел. Каждый из его коллег занят выполнением своей работы. При этом возникла необходимость доделывать и работу заболевшего сотрудника.

Перед руководителем стоит выбор:

- вызвать самого опытного работника и поручить ему выполнить, кроме своей, и работу отсутствующего;
- распределить работу между сотрудниками, исходя из того, кто меньше всего загружен;
- обратиться к сотрудникам отдела, чтобы обсудить создавшуюся ситуацию и определить пути выхода из нее.

Вопросы. Какое решение наиболее эффективно? При каких отношениях в коллективе возможно такое решение? Обоснуйте свой ответ.

### **Критерии оценки практических заданий**

**Оценка «отлично»** выставляется, если студент активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы преподавателя в соответствии с планом практического занятия и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, способен выразить собственное отношение по данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументированно излагать материал, анализировать явления и факты со ссылками на соответствующие нормативные документы заключения, рекомендации, делать самостоятельные обобщения и выводы, правильно выполняет все этапы практического задания.

**Оценка «хорошо»** выставляется при условии соблюдения следующих требований: студент активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логические, обоснованные фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, студент обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, недостаточно четко сделаны обобщения и выводы.

**Оценка «удовлетворительно»** выставляется если не в полном объеме освещаются вопросы по данной теме, студент в целом овладел сущностью лекционного материала и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы и решать задачи. Но на занятии ведет себя пассивно, отвечает только по вызову преподавателя, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического и практического материала, не может обобщить и сделать четкие логические выводы.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется в случае, когда студент проявляет несостоятельность осветить вопросы или вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать практические задания.