Департамент образования и науки города Москвы

Самарский филиал
Государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования города Москвы
«Московский городской педагогический университет»

Филологический факультет
Кафедра методики преподавания иностранных языков

УТВЕРЖДАЮ
Директор СФ ГАОУ ВО МГПУ
_____Г.Е. Козловская
«_____»_____2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Учебной дисциплины

МЕЖДУНАРОДНЫЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ

Для направления подготовки 44.03.01 Педагогическое образование
Направленность (профиль) Теория и методика преподавания китайского и английского языка
Уровень бакалавриата
Форма обучения очная

Самара
2025

Программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки «Педагогическое образование (Иностранный язык), квалификация (степень) «бакалавр» утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 04 декабря 2015 г. N 1426.

Разработчик:
Бельцер И.С., старший преподаватель.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры методики преподавания иностранных языков

Протокол № 10 от 29 мая 2025г.
Зав. кафедрой: Савицкая Э.С., доктор педагогических наук, доцент.

Программа прошла экспертизу учебно-методической комиссии СФ ГАОУ ВО МГПУ

Протокол № 01 от 18 июня 2025г.

Председатель УМК: к.т.н., доц. С.Р. Кирюков

Программа утверждена на заседании Учёного совета филологического факультета

Протокол № 11 от 16 июня 2025г.

Декан филологического факультета: Савицкая Э.С., доктор педагогических наук, доцент.

© СФ ГАОУ ВО МГПУ, 2025

© Кафедра методики преподавания иностранных языков, 2025

Наименование дисциплины (модуля) Международные бизнес-коммуникации

1. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью изучения дисциплины является развитие коммуникативной способности обучаемых, расширение их знаний и интеллектуального опыта не только в области делового устного общения, но и социально-экономического и культурного взаимодействия.

Задачами дисциплины являются: изучение международного этикета ведения бизнеса, особенностей бизнес культуры; формирование вокабуляра, характерного для разных сфер бизнеса, коммуникативных умений и навыков общения в зависимости от типа бизнес культуры и ситуации общения.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО: Дисциплина относится к вариативной части, циклу дисциплин по выбору (Б1.В.ДВ.02.02). Программа опирается на теоретические знания, полученные бакалаврами на предшествующих курсах, и призвана систематизировать у них представления современных знаний о межкультурной коммуникации в сфере делового общения.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способностью осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- готовностью применять специальные языковые программы, программы повышения языковой культуры, и развития навыков поликультурного общения (ПК-6).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: основы международного делового этикета, типы бизнес культур, сферы межкультурных деловых контактов.

уметь: свободно изъясняться, а также вести беседы на темы, предложенные курсом по бизнес тематике; читать неадаптированные тексты по теме о межкультурной коммуникации в сфере бизнеса и давать комментарий к утверждениям, взятым из этих текстов;

владеть: определенным количеством речевых формул по бизнес тематике и использовать их в зависимости от коммуникативных намерений.

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

Вид учебной работы	Всего часов/ зачетных единиц	Семестр 5

Контактная работа (всего)	**36**	**36**
В том числе:		
Лекции	**18**	**18**
Практические занятия (ПЗ)	**18**	**18**
Семинары (С)		
Лабораторные работы (ЛР)		
Самостоятельная работа (всего)	**36**	**36**
В том числе:		
Указываются виды самостоятельной работы		
1. Внеаудиторная самостоятельная работа		**12**
2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя		**12**
3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа		**12**
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		**3**
Общая трудоемкость часы	**72**	**72**
зачетные единицы	**2**	**2**

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

5.1. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (элемента модуля)	Лекции	Практические занятия	СРС	Всего
1	Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	4	4	9	17
2	Речевая и логическая культура ведения делового разговора	4	4	9	17
3	Невербальная культура делового общения	4	4	9	17
4	Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	6	6	9	21
Итого		18	18	36	72

5.2. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела

	(элемента модуля)	
1	Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	Виды коммуникаций: внутренние, внешние, межуровневые, внутриуровневые, вертикальные, горизонтальные, формальные коммуникации. Элементы коммуникационного процесса. Коммуникационные барьеры и их причины. Барьеры в межличностных коммуникациях: семантические, барьеры восприятия, барьеры обратной связи. Характеристика форм и средств коммуникаций в компаниях: вербальная и невербальная формы; традиционные средства вербальной коммуникации (внутренние документы, справочники, информационные вестники, электронная почта, базы данных и др.). Коммуникационные стили и роли участников коммуникационного процесса.
2	Речевая и логическая культура ведения делового разговора	Деловой разговор как особая разновидность устной речи, целевые установки речи. Позиции слушающего и говорящего. Основные требования к деловому разговору. Риторический инструментарий деловой речи. Техника и этикет речи. Особенности устной деловой речи: презентация, монолог, диалог, интервью. Правила построения эффективной презентации. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Теория аргументации. Умозаключение и искусство рассуждения. Логические правила аргументации. Способы опровержения доводов оппонента.
3	Невербальная культура делового общения	Создание «благоприятного психологического климата». Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу. Умение слушать собеседника как психологический прием. Техника постановки вопросов и ответов на них. Поведение с собеседниками различных психологических типов. Нейтрализация замечаний собеседника. Типы рукопожатий. Жесты как показатели внутреннего состояния собеседников. Трактовка взглядов и мимики лица. Невербальные средства повышения делового статуса. Сигналы обмана, сигналы собственности, зональность. Психология цвета. Протокольные мероприятия. Содержание и назначение визитных карточек, подарки, сувениры, тосты. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
4	Особенности проведения деловых встреч	Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Национальные

	с зарубежными компаниями	особенности невербального общения. Российский стиль ведения деловых переговоров. Основные проблемы межкультурного общения.

5.3. Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины (дисциплинарного модуля)

Наименование дисциплинарного модуля	Количество часов/зачетных единиц	Формируемые компетенции	Общее количество компетенций
Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	17/0.5	УК- 4 ПК-6	2
Речевая и логическая культура ведения делового разговора	17/0.5		
Невербальная культура делового общения	17/0,5		
Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	21/0,5		
Итого	**72/2**		

6. Образовательные технологии

Вид занятия (лекционное, практическое, лабораторное)	Тема занятия	Образовательные технологии (в том числе интерактивные)	Объем, ауд. часов/в том числе в интерактивной форме
Лекция/практическое занятие СРС	Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией	Информационные технологии	17/17/100 9
Лекция/практическое занятие СРС	Речевая и логическая культура ведения делового разговора	разбор конкретных ситуаций	17/17/100 9
лекция/практическое занятие СРС	Невербальная культура делового общения	Информационные технологии	17/17/100 9
Лекция/практическое занятие СРС	Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями	Информационные технологии	21/21/100 69

Итого: Ауд. СРС зачет			72 36/36 36

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

При подготовке преподавателя к аудиторным занятиям он должен разработать план и сформировать замысел семинара (практического занятия, презентаций студенческих докладов, аналитической работы, решения задач), изучить литературу, подготовить перечень решаемых задач и заданий, отработать для себя лично наиболее важные и сложные моменты темы. Обязательным условием успешного проведения семинарских и практических занятий является домашняя подготовка к ним обучающихся. Тематика семинара в основных пунктах совпадает с тематикой предшествующей лекции, однако предполагает более глубокое и подробное освоение материала. Цель проведения семинарских занятий заключается в закреплении полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы. Основной формой проведения семинарских занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам. В обязанности преподавателя входят оказание методической помощи и консультирование обучающихся по соответствующим темам курса. На каждой лекции преподаватель диктует ряд вопросов, которые необходимо подготовить к следующему занятию, а также рекомендует дополнительную литературу, способную оказать содействие в процессе этой подготовки.

В соответствии с требованиями ФГОС реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. Все работа по изучению курса поделена на лекции, практические занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Лекция - это систематическое, последовательное изложение учебного материала, какого-либо вопроса, темы, раздела, предмета, методов науки.

Виды лекций, применяемые при изучении дисциплины «Общая теория перевода»:

- ***вводные***, цель которых пробудить и усилить интерес обучающихся к предмету, развить мотивы познания, помочь сориентироваться в литературе, дать импульс к самостоятельной работе;

- ***тематические***, содержащие факты, их анализ, выводы, доказательства конкретных научных положений и т.д.;

- ***обзорные*** (по пройденному курсу) – это высокий уровень систематизации и обобщения знаний.

Часть лекций проходит в интерактивной форме, по следующим типам:

1. Лекция-беседа (интерактивная лекция)

В названном виде занятий планируется диалог с аудиторией, это наиболее простой способ индивидуального общения, построенный на непосредственном

контакте преподавателя и обучающихся, который позволяет:

- привлекать к двухстороннему обмену мнениями по наиболее важным вопросам темы занятия;
- менять темп изложения с учетом особенности аудитории.

Участие (внимание) слушателей в данной лекции обеспечивается путем вопросно-ответной беседы с аудиторией (постановка проблемного задания). Вначале лекции и по ходу ее преподаватель задает слушателям вопросы не для контроля усвоения знаний, а для выяснения уровня осведомленности по рассматриваемой проблеме. Вопросы могут быть элементарными: для того, чтобы сосредоточить внимание, как на отдельных нюансах темы, так и на проблемах. Продумывая ответ, обучающиеся получают возможность самостоятельно прийти к выводам и обобщениям, которые хочет сообщить преподаватель в качестве новых знаний. Необходимо следить, чтобы вопросы не оставались без ответа, иначе лекция будет носить риторический характер.

2. Лекция с эвристическими элементами

В переводе с греческого «эврика» означает «нашел», «открыл». Исходя из этого, в процессе изложения учебного материала перед обучающимися ставится задача и они, опираясь на имеющиеся знания, должны:

- найти собственное (индивидуальное, коллективное) решение;
- сделать самостоятельное открытие;
- принять самостоятельное, логически обоснованное решение.

Планирование данного типа лекции требует от преподавателя заранее подобранных задач с учетом знаний аудитории.

3. Лекция с элементами обратной связи

В данном случае подразумевается изложение учебного материала и использование знаний по смежным предметам (межпредметные связи) или по изученному ранее учебному материалу. Обратная связь устанавливается посредством ответов обучающихся на вопросы преподавателя по ходу лекции. Чтобы определить осведомленность обучающихся по излагаемой проблеме, в начале какого-либо раздела лекции задаются необходимые вопросы. Если обучающиеся правильно отвечают на вводный вопрос, преподаватель может ограничиться кратким тезисом или выводом и перейти к следующему вопросу. Если же ответы не удовлетворяют уровню желаемых знаний, преподаватель сам излагает подробный ответ, и в конце объяснения снова задает вопрос, определяя степень усвоения учебного материала. Если ответы вновь демонстрируют низкий уровень знаний обучающихся – следует изменить методику подачи учебного материала, в целях повышения усвояемости профессиональных компетенций.

Практическое занятие - это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы, которое формирует практические умения.

Виды практических занятий, применяемые при изучении дисциплины

Выступление с докладом и презентацией, по вопросам для самоподготовки. Подготовка к семинару активизирует работу обучающихся с книгой, требует обращения к литературе, учит рассуждать. В процессе

подготовки к семинару закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории, «язык» обучающегося становится богаче. Сталкиваясь в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, обучающиеся находят ответы самостоятельно или фиксируют свои вопросы для постановки и уяснения их на самом семинаре. Преподаватель может предложить обучающимся подумать над постановкой таких вопросов по теме семинара, которые вызовут интерес своей неоднозначностью, противоречивостью, разделят участников семинара на оппонирующие группы. А это как раз то, что нужно для дискуссии, для активизации семинара, для поиска обучающимися истины, которая, как известно, рождается в споре. Само собой разумеется, что и в арсенале преподавателя должны быть заготовлены вопросы для создания проблемных ситуаций, если они не будут созданы выступлениями обучающихся, самой логикой развития семинара. В процессе подготовки, прорабатывая предложенные вопросы, обучающийся определяет для себя один-два из них (можно, конечно и больше), в которых он чувствует себя наиболее уверенно и в качестве консультанта или оппонента намерен задать тон на семинаре.

Требования к структуре доклада / реферата:

1) титульный лист;

2) план работы с указанием страниц каждого пункта;

3) введение;

4) текстовое изложение материала с необходимыми ссылками на источники, использованные автором;

5) заключение;

6) список использованной литературы;

7) приложения, которые состоят из таблиц, диаграмм, графиков, рисунков, схем (необязательная часть доклада / реферата).

Реферат оценивается преподавателем исходя из установленных кафедрой показателей и критериев оценки.

Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного доклада / реферата

Критерии	Показатели
Новизна реферированного текста 1 балла	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений
Степень раскрытия сущности проблемы 2 балла	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу,

	аргументировать основные положения и выводы
Обоснованность выбора источников 1 балла	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме
Соблюдение требований к оформлению 0,5 балл	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - соблюдение требований к оформлению и объему реферата
Грамотность 0,5 балл	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - литературный стиль.

Критерии и показатели, используемые при оценивании презентации

Критерии	Показатели
Новизна реферированного текста 1 балла	- новизна и самостоятельность в постановке проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений
Степень раскрытия сущности проблемы 2 балла	- соответствие содержания теме; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - умение работать с источниками, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы
Обоснованность выбора источников 1 балл	- круг, полнота использования научных источников по проблеме
Грамотность 1 балл	- научный стиль.

Самостоятельная письменная работа обучающихся является одним из видов учебных занятий обучающихся. Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний;
- формирования умения использовать лингвистическую, справочную и специальную литературу, этимологические и толковые словари;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и

организованности;

- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- развития исследовательских умений.

Самостоятельная работа заключается в подготовке индивидуальных докладов на практических занятиях на основе дополнительных источников с углубленным рассмотрением отдельных вопросов лекционного курса, выполнение практических заданий по анализу текстов и переводов, а также написание тестов.

Самостоятельная работа осуществляется по трем основным направлениям:

1) подготовка к практическим занятиям и процедурам текущего контроля (самостоятельным работам);

2) подготовка к рубежному контролю (зачет);

3) выполнение учебно-исследовательских проектов, рефератов и заданий – подборка примеров с на англоязычных и двуязычных сайтах для иллюстрации изучаемых переводческих стратегий.

Тем обучающимся, которые не сумели освоить на должном уровне содержание практических и семинарских занятий, а также пропустили те или иные лекционные занятия, предлагается комплекс дополнительных упражнений и заданий.

Отработка пропущенных занятий: все задолженности по выполнению учебной программы дисциплины должны быть отработаны обучающимся до консультации, перед экзаменом. Пропуски занятий предполагают самостоятельное написание всех лекций, выполнение обучающимся всех практических заданий, обсуждаемых на семинаре, и написание всех форм контроля знаний, предусмотренных учебной программой.

Филиал имеет право, при ведении образовательной деятельности, применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии во всех видах образовательной деятельности, включая контактную работу, проведение текущей, промежуточной и государственной итоговой аттестации, а также всех видов практик.

7.1. Планы практических занятий

Тема 1. Речевая и логическая культура ведения делового разговора

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	30
2.	Доклады	Доклад с использованием средств мультимедиа	30
3.	Обсуждение докладов	Дискуссия	30

Вопросы к практическому занятию

1. Укажите 15-20 ошибок речевой и логической культуры, мешающих проведению деловых разговоров.
2. Особенности устной деловой речи.
3. Особенности письменной деловой речи.
4. Основные требования, предъявляемые к деловому разговору.
5. Основные логические законы и правила аргументации.

Тема 2. Невербальная культура делового общения

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	15
2.	Моделирование деловых ситуаций и их анализ	Устные ответы	45
3.	Доклад	Доклад с использованием средств мультимедиа	15
4.	Обсуждение доклада	дискуссия	15

Вопросы к практическому занятию

1. Факторы, влияющие на создание благоприятного психологического климата.
2. Трактовка различных типов рукопожатий, мимики, жестов.
3. Изучение собеседника по голосу, манере поведения.
4. Анализ различных психологических типов собеседников.
5. Сигналы собственности и территориальности.
6. Каким образом мимика и жесты отражают внутреннее состояние собеседника?
7. Как можно распознать психологический тип собеседника с помощью рукопожатия?

Тема 3. Деловая этика и деловой протокол

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	15
2.	Моделирование деловых ситуаций и их анализ	Устные ответы	60
3.	Решение тестов по пройденным темам	Решение тестов	15

Вопросы к практическому занятию

1. Основы делового этикета.
2. Одежда делового мужчины и деловой женщины.
3. Сервировка стола и правила поведения за столом.
4. Роль визитных карточек в деловой жизни.
5. Виды приемов и правила поведения на них.
6. Подарки и сувениры.

Тема 54 Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	30
2.	Моделирование деловых ситуаций и их анализ	Устные ответы	30
3.	Доклады	Доклады с использованием средств мультимедиа	15
4.	Обсуждение докладов	дискуссия	15

Вопросы к практическому занятию

1. Какие подготовительные мероприятия необходимо провести для деловой беседы и делового совещания?
2. Какие приемы начала беседы можно выделить?
3. Дайте характеристику логическим методам аргументирования.
4. Что такое спекулятивные методы игнорирования?
5. Перечислите методы убеждения.

6. Какие выделяют стили проведения деловых совещаний?
7. Стили лидерства в организации.
8. Особенности управления конфликтами в организациях.

Тема 65 Методика и тактика проведения переговоров

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Проведение деловой игры по теме семинарского занятия в соответствии с тематикой, предложенной преподавателем	Деловая игра	70
2.	Анализ проведенной деловой игры	Дискуссия	20

Тема 6. Прием посетителей и деловые телефонные переговоры

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	15
2.	Моделирование деловых ситуаций и их анализ	Устные ответы	30
3.	Доклад	Доклад с использованием средств мультимедиа	15
4.	Обсуждение доклада	дискуссия	15
5.	Решение тестов по теме лекции	Решение тестов	15

Вопросы к практическому занятию

1. Охарактеризуйте варианты приемы менеджером посетителей (расположение собеседника за столом).
2. Каким образом следует управлять потоком посетителей.
3. Что следует и не следует делать, когда звонят в вашу компанию?
4. Какие есть выражения, которых следует избегать при телефонных переговорах?

5. Какие существуют правила рационализации телефонного общения?
6. Правила телефонного общения, когда звоните Вы.

Тема 7. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	30
3.	Доклады	Доклады с использованием средств мультимедиа	45
4.	Обсуждение докладов	дискуссия	15

Вопросы к практическому занятию

1. Сравнительная характеристика национальных стилей ведения деловых переговоров.
2. Национальные особенности невербального общения.
3. Российский стиль ведения деловых переговоров.
4. Основные проблемы межкультурного общения.

Тема 8. Корпоративная культура в организациях

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма	Время
1.	Ответы на вопросы по теме лекции	Устные ответы	15
2.	Анализ и обсуждение деловых ситуаций	Устные ответы	30
5.	Решение тестов по теме изученного материала и написание контрольной работы	Решение тестов и написание контрольной работы	45

Вопросы к практическому занятию

1. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях.
2. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию компании.
3. Внутренняя и внешняя среда компании.
4. Особенности корпоративной культуры отечественных и зарубежных компаний.

Примерная тематика докладов и рефератов

1. Невербальные средства повышения делового статуса.
2. Национальные особенности невербального общения.
3. Этика личности и корпоративная этика.
4. Понятие протокольного мероприятия.
5. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
6. Подготовка к проведению деловой беседы.
7. Проведение деловой беседы.
8. Подготовка и проведение делового совещания.
9. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
10. Виды переговоров и особенности их проведения.
11. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров.
12. Процедура приема посетителей.
13. Правила ведения делового телефонного разговора.
14. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
15. Функции и основные принципы формирования корпоративной культуры в организациях.
16. Влияние корпоративной культуры на имидж и репутацию компании.
17. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями.

Вопросы к зачету

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.

4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
5. Определение решения. Подходы к принятию решений. Организационные решения. Среда принятия решения.
6. Классификация управленческих решений. Процесс принятия управленческих решений.
7. Особенности документирования управленческой деятельности.
8. Понятие документооборота, организация документооборота на предприятии.
9. Лидерство в организациях. Стили лидерства.
10. Факторы, повышающие эффективность рабочих групп.
11. Особенности управления конфликтами в организациях.
12. Роль информации в деловом общении.
13. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
14. Понятия речевой культуры делового общения.
15. Мотивация речи.
16. Риторический инструментарий речи.
17. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
18. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
19. Отличительные особенности письменной деловой речи.
20. Понятия логической культуры речи.
21. Особенности применения законов логики в деловой речи.
22. Понятие аргумент, умозаключение.
23. Искусство рассуждать и убеждать.
24. Сочетание логики и аргументации.
25. Способы опровержения доводов оппонента.
26. Психологические типы собеседников.
27. Определение психологического состояния собеседника по его манере говорить.
28. Позиция слушателя и говорящего.

29. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
30. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
31. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
32. Понятие невербальной культуры делового разговора.
33. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.

Темы для самостоятельного изучения

1. Роль коммуникационного процесса в системе управления компанией.
2. Речевая и логическая культура ведения делового разговора.
3. Процесс принятия управленческих решений
4. Документационное обеспечение делового общения
5. Невербальная культура делового общения
6. Деловая этика и деловой протокол
7. Методика и тактика проведения деловой беседы и совещания
8. Методика и тактика проведения деловых переговоров
9. Прием посетителей и проведение деловых телефонных переговоров

7.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1. Садохин, А. Межкультурная коммуникация. – М., 2014. – 287 с.
2. Никитина, И.Н. Business communication. – М.. 2013.

8. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета и Филиала.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине. В случае наличия учебной задолженности обучающийся отрабатывает пропущенные занятия в форме, предложенной преподавателем и представленной в настоящей программе.

Оценочные материалы *для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) указан в приложении к рабочей программе дисциплине.*

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

3. Архипкина, Г.Д. Деловая корреспонденция на английском языке / Г.Д. Архипкина. – М., 2013.
4. Садохин, А. Межкультурная коммуникация. – М., 2014. – 287 с.

5. Азарова, Л.В., Иванова К.А., Шарахина Л.В. Международные бизнес-коммуникации. СПб, 2013.

б) дополнительная литература:

1. Слепович, В.С. Деловой английский. – М., 2012.
2. Никитина, И.Н. Business communication. – М.. 2013.

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Доступ к изданиям с помощью информационной библиотечной системы филиала МАРК-SQL по средством сети Интернет по адресу: http://library.sfmgpu.ru.

В Университете создана Электронная библиотека, которая регулярно пополняется.

Каждый обучающийся имеет индивидуальный логин и пароль к ЭБС «Университетская библиотека online» и ЭБС ZNANIUM.COM, содержащей издания по основным изучаемым дисциплинам.

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (ООО «НексМедиа»)

Лицензионный договор № 30-232/03-21еп от 24.03.2021 г.

Срок действия с 03.04.2021 до 02.04.2022 г.

Договор № 30-111/03-22еп от 10.03.2022 г.

Срок действия с 03.04.2022 до 02.04.2023 г.

http://biblioclub.ru

По индивидуальным логинам и паролям, предоставляемым Исполнителем, из любой точки доступа в сеть Интернет, круглосуточно, без ограничения времени пользования.

Универсальная база данных ООО «ИВИС» (ООО «ИВИС»)

Лицензионный договор № 30-704/12-20еп от 25.12.2020 г.

Срок действия с 01.01.2021 до 31.12.2021 г.

Гражданско-правовой договор автономного учреждения №30-295/04-21еп от 21.04.2021

Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022

http:// ebiblioteka.ru

По IP-адресу. Количество подключений – без ограничений.

База данных «Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» (ООО «РУНЭБ»)

Гражданско-правовой договор автономного учреждения №30-466/11-20еп от 25.11.2020

Срок действия с 01.01.2021 по 31.12.2021

Гражданско-правовой договор автономного учреждения №30-767/10-21еп от 25.10.2021

Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022

http://elibrary.ru

По IP-адресу. Количество подключений – без ограничений.

Электронная библиотечная система «ЮРАЙТ» (ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ»)

Гражданско-правовой договор автономного учреждения № 30-166/03-21еп от 30.03.2021 г.

Срок действия с 01.07.2021 до 30.10.2022 г.

www.urait.ru

По индивидуальным логинам и паролям, предоставляемым Исполнителем, из любой точки доступа в сеть Интернет, круглосуточно, без ограничения времени пользования.

Электронная библиотечная система «ЭБС ZNANIUM.COM» (ООО «ЗНАНИУМ»)

Гражданско-правовой договор автономного учреждения № 30-25/01-21еп от 29.01.2021 г.

Срок действия с 27.03.2021 до 26.03.2022 г.

Гражданско-правовой договор автономного учреждения № 30-04/01-22еп от 31.01.2022 г.

Срок действия с 31.01.2022 до 30.01.2023 г.

www.znanium.com

По индивидуальным логинам и паролям, предоставляемым Исполнителем, из любой точки доступа в сеть Интернет, круглосуточно, без ограничения времени пользования

Электронная библиотечная система «IPRbooks» (ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа»)

Гражданско-правовой договор автономного учреждения № 30-534/11-20еп от 10.11.2020 г.

Срок действия с 10.11.2020 до 31.12.2021 г.

Гражданско-правовой договор автономного учреждения № 30-330/04-21еп от 19.04.2021 г.

Срок действия с 01.01.2022 до 31.12.2022 г.

www.iprbookshop.ru

По индивидуальным логинам и паролям, предоставляемым Исполнителем, из любой точки доступа в сеть Интернет, круглосуточно, без ограничения времени пользования.

Специализированная платформа РКИ «Русский как иностранный»

(ООО «Цифровая экосистема образовательных ресурсов»)

Гражданско-правовой договор автономного учреждения № 30-463/11-20еп от 10.11.2020 г.

Срок действия с 10.11.2020 до 31.12.2021 г.

Гражданско-правовой договор автономного учреждения № 30-329/04-21еп от 19.04.2021 г.

Срок действия с 01.01.2022 по 30.09.2023

https://ros-edu.ru

По индивидуальным логинам и паролям, предоставляемым Исполнителем, из любой точки доступа в сеть Интернет, круглосуточно, без ограничения времени пользования.

Электронная библиотечная система «ЛАНЬ»

(ООО «Издательство ЛАНЬ»)

Гражданско-правовой договор автономного учреждения № 30-63/02-21еп от 19.02.2021 г.

Срок действия с 23.03.2021 до 22.03.2022 г.

Гражданско-правовой договор автономного учреждения № 30-02/01-22еп от 31.01.2022 г.

Срок действия с 23.03.2022 по 22.03.2023г.

https://e.lanbook.com

Электронная библиотечная система "Издательство "Лань. Электронная библиотечная система"

Гражданско-правовой договор автономного учреждения № 30-03/01-22еп от 31.01.2022 г.

Срок действия с 23.03.2022 по 22.03.2023г.

Развитие библиотеки и формирование фондов осуществляется по разным направлениям. Это расширение сервисов и услуг для читателей на сайте www.samara.mgpu.ru (каталог оглавлений периодики, бюллетень новых поступлений, электронный каталог, удалённые ресурсы – ссылки на полнотекстовые источники, виртуальная библиографическая справка, электронный формуляр читателя, заявка на комплектование изданий), обеспечение учебной и научно-исследовательской деятельности, пополнение традиционных библиотечных фондов, обеспечение доступа к полнотекстовым ресурсам внутренним и внешним, базам данных и информационным системам в соответствии с образовательными и научными интересами.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

- при подготовке рефератов используется программа MicrosoftWord;
- при подготовке презентаций – MicrosoftPowerPoint;
- при поиске информации – браузер GoogleChrome.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для реализации программы Филиал располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и

междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, которые предусмотрены учебным планом ОПОП, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Филиал имеет помещения, расположенные по 3 адресам, (находящиеся в безвозмездном пользовании, оперативном управлении и арендованные), общая площадь которых составляет 4 408,1 кв. м.

В составе используемых помещений имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования, компьютерные классы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Филиала.

Обучающиеся Филиала проходят практику в соответствии с утвержденными, в установленном порядке, учебными планами и графиком учебного процесса в базовых учреждениях и организациях соответствующего профиля, с которыми заключены договора о сотрудничестве. В СФ МГПУ заключено более 120 долгосрочных и краткосрочных договоров о сотрудничестве с центрами развития детей, центрами дополнительного образования, учреждениями дошкольного образования, общеобразовательными учреждениями, центрами образования, гимназиями, лицеями, учреждениями среднего профессионального образования, территориальными управлениями образования, центрами социальной защиты населения, центрами социальной помощи семье и детям, государственными музеями, библиотеками, предприятиями.

Филиал подключен к сети «Интернет» и располагает локальной и единой вычислительной сетью. Имеет 7 серверов, 7 компьютерных классов, 30 мультимедийных аудиторий. Широкое распространение в управлении образовательным процессом, в проведении занятий для обучающихся, получили современные образовательные Интернет-технологии: видеоконференции и видеолекции, в Филиале имеется 2 профессиональных комплекта для проведения ВКС (видеоконференцсвязи). Конференц-зал оборудован системой синхронного перевода на 60 мест с возможностью одновременного перевода с 3 языков.

В филиале при организации и проведении учебного процесса используются 222 компьютера (111 ноутбуков, 4 планшетных компьютера, 17 мультимедийных проекторов, 19 телевизоров, 8 интерактивных досок, 21 принтер, 12 сканеров, 34 многофункциональных устройства). Преподаватели также активно используют в своей деятельности персональные компьютеры. Все компьютеры имеют доступ к сети Интернет. Корпуса объединены в локальную сеть с помощью оптоволоконного кабеля. Скорость передачи данных составляет до 100 Мбит/сек.

Рабочий и учебный процесс в филиале обеспечивается лицензионным программным обеспечением, используются обучающие компьютерные программы по отдельным дисциплинам и темам, профессиональные пакеты

программ по направлениям подготовки, программы компьютерного тестирования, программы для решения организационных, управленческих и экономических задач филиала.

В филиале функционирует медицинский кабинет (лицензия № ЛО-63-01-003850 от 12.08.2016), который снабжен необходимым оборудованием, медикаментами и мебелью. В филиале работает врач (заведующий мед.кабинетом).

Для питания обучающихся и сотрудников организована столовая, которая рассчитана на 132 посадочных места, и ее площадь составляет 122 кв.м. Столовая работает в течение всего дня, что позволяет обучающихся любой формы обучения и сотрудникам питаться в удобное время.

В состав Филиала входит библиотека с 2-я подразделениями. Общая площадь библиотеки - 274,72 кв.м. Библиотека имеет 2 читальных зала с количеством читательских мест 108. Объем фонда библиотеки составляет 48439 экз. ЭБС предоставляет доступ к более 150 тыс. наименований изданий и более 20 тыс. наименований журналов.