

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор/Декан  
экономического факультета  
Кусакина Ольга Николаевна

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочая программа дисциплины**

**Б1.О.05 Межкультурное взаимодействие в современном мире**

38.04.05 Бизнес-информатика

Информационная бизнес-аналитика

магистр

очная

## 1. Цель дисциплины

Цель освоения дисциплины (модуля) Б1.О.02«Межкультурное взаимодействие в современном мире» является формирование у студентов знаний о взаимодействии и управлении людьми, о методах социальных исследований и навыков их применения в профессиональной деятельности, а также знакомство с исследовательской литературой и информационными ресурсами.

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

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-4 Способен управлять взаимодействием с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности;	ОПК-4.1 Применяет методы организации взаимодействия с клиентами и партнерами	<b>знает</b> общенаучные, отраслевые методы и их применение при организации взаимодействия с клиентами и партнерами <b>умеет</b> применять методы организации взаимодействия с клиентами и партнерами при выполнении профессиональных задач. <b>владеет навыками</b> управления и взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности;
ОПК-4 Способен управлять взаимодействием с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности;	ОПК-4.2 Проводит переговоры и разрешает конфликты	<b>знает</b> о способах, видах и форм переговоров и разрешении конфликтов в профессиональной в межкультурном взаимодействии <b>умеет</b> определяет приоритеты собственной деятельности, выстраивает планы, осуществлять переговоры и разрешать конфликты в профессиональной в межкультурном взаимодействии <b>владеет навыками</b> проводить переговоры и разрешать конфликты при выполнении профессиональных задач
ОПК-4 Способен управлять взаимодействием с клиентами и партнерами в процессе решения задач профессиональной деятельности;	ОПК-4.3 Обладает навыками организации переговоров и профессионального обучения	<b>знает</b> о способах, видах и форм переговоров в профессиональном обучении <b>умеет</b> определяет приоритеты собственной деятельности, осуществлять переговоры и разрешать конфликты в профессиональном обучении <b>владеет навыками</b> проводить переговоры при выполнении профессиональных задач и

		профессионального обучения
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей	<b>знает</b> развивает профессиональные контакты в соответствии с потребностями сов-местной деятельности, особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения <b>умеет</b> взаимодействовать с людьми, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей <b>владеет навыками</b> адекватного поведения с людьми различного социального и культурного происхождения, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2 Владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	<b>знает</b> о способах, видах и формах представления результатов исследования в про-фессиональной деятельности и создает недискриминационную среду при межкультурном взаимодействии <b>умеет</b> определяет приоритеты собственной дея-тельности, выстраивает планы их достижения при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач <b>владеет навыками</b> навыками организации научно-исследовательских работ в области межкультурной коммуникации и обеспечения недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Межкультурное взаимодействие в современном мире» является дисциплиной обязательной части программы.

Изучение дисциплины осуществляется в 2 семестре(-ах).

Для освоения дисциплины «Межкультурное взаимодействие в современном мире» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин:

Проектно-технологическая практика

Освоение дисциплины «Межкультурное взаимодействие в современном мире» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин:

Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы

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

Общая трудоемкость дисциплины «Межкультурное взаимодействие в современном мире» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоятельная работа, час	Контроль, час	Форма промежуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия			
2	72/2	8	8		56		За
в т.ч. часов: в интерактивной форме		4	4				

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
2	72/2			0.12			

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

№	Наименование раздела (этапа) практики	Семестр	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
			всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
					Практические	Лабораторные				
1.	1 раздел.									
1.1.	Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения	2	4	2	2		10		УК-5.1, УК-5.2, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3	
1.2.	Психологические основы деловых отношений	2	4	2	2		10	КТ 1	УК-5.1, УК-5.2, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3	
1.3.	Стиль и социально-психологические проблемы руководства	2	4	2	2		12		УК-5.1, УК-5.2, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3	

1.4.	Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией	2	4	2	2	12			УК-5.1, УК-5.2, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
1.5.	Этика и этикет делового общения	2				12	КТ 2	Контрольная работа	УК-5.1, УК-5.2, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
	Промежуточная аттестация	За							
	Итого		72	8	8	56			
	Итого		72	8	8	56			

### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздел) (вид интерактивной формы проведения занятий)/ (практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка
Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения	Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения	2/-
Психологические основы деловых отношений	Психологические основы деловых отношений	2/-
Стиль и социально-психологические проблемы руководства	Стиль и социально-психологические проблемы руководства	2/-
Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией	Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией	2/-
Итого		8

### 5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме

Наименование раздела дисциплины	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего, часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка	
		вид	часы
Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения	Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения	Пр	2/-/-
Психологические основы деловых	Психологические основы деловых отношений	Пр	2/-/-

отношений			
Стиль и социально-психологические проблемы руководства	Стиль и социально-психологические проблемы руководства	Пр	2/-/-
Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией	Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией	Пр	2/-/-

### 5.3. Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Темы самостоятельной работы	к текущему контролю
Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения	10
Психологические основы деловых отношений	10
Стиль и социально-психологические проблемы руководства	12
Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией	12
Этика и этикет делового общения	12

## 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Межкультурное взаимодействие в современном мире» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Межкультурное взаимодействие в современном мире».
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Межкультурное взаимодействие в современном мире».
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Межкультурное взаимодействие в современном мире».
4. Методические рекомендации по выполнению письменных работ (контрольная работа).
5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы студентами заочной формы обучения.

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	метод. лит. (из п.8 РПД)
1	Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения			
2	Психологические основы деловых отношений			
3	Стиль и социально-психологические проблемы руководства			
4	Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией			
5	Этика и этикет делового общения			

## 7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Межкультурное взаимодействие в современном мире»

### 7.1. Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2	
		1	2	3	4
ОПК-4.1:Применяет методы организации взаимодействия с клиентами и партнерами	Проектная практика (производственная)		x		x
	Проектно-технологическая практика	x			
ОПК-4.2:Проводит переговоры и разрешает конфликты	Проектная практика (производственная)		x		x
	Проектно-технологическая практика	x			
ОПК-4.3:Обладает навыками организации переговоров и профессионального обучения	Проектная практика (производственная)		x		x
	Проектно-технологическая практика	x			

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	1		2	
		1	2	3	4
УК-5.1: Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей	Проектно-технологическая практика	х			
УК-5.2: Владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	Проектно-технологическая практика	х			

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Межкультурное взаимодействие в современном мире» проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Межкультурное взаимодействие в современном мире» проводится в виде Зачет.

За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «ЗАЧТЕНО», «НЕ ЗАЧТЕНО». (или «ОТЛИЧНО», «ХОРОШО», «УДОВОЛЕТВИТЕЛЬНО», «НЕУДОВОЛЕТВИТЕЛЬНО» для дифференцированного зачета/экзамена)

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
2 семестр		
КТ 1	Контрольная работа	20
КТ 2	Контрольная работа	20

<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>			<b>40</b>
Посещение лекционных занятий			20
Посещение практических/лабораторных занятий			20
Результативность работы на практических/лабораторных занятиях			30
Итого			110
№ контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижений компетенций	Максимальное количество баллов	Критерии оценки знаний студентов
2 семестр			
КТ 1	Контрольная работа	20	
КТ 2	Контрольная работа	20	

### Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций

При проведении итоговой аттестации «зачет» («дифференцированный зачет», «экзамен») преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «зачет») по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет (дифференцированный зачет, экзамен) по приведенным выше вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость (зачет, дифференцированный зачет, экзамен) не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

При сдаче (зачета, дифференцированного зачета, экзамена) к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на (зачете, дифференцированном зачете, экзамене) и сумма баллов переводится в оценку.

### Критерии и шкалы оценивания ответа на зачете

По дисциплине «Межкультурное взаимодействие в современном мире» к зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию и без привязке к набранным баллам. Студентам, набравшим более 65 баллов, зачет выставляется по результатам текущей успеваемости, студенты, не набравшие 65 баллов, сдают зачет по вопросам, предусмотренным РПД. Максимальная сумма баллов по промежуточной аттестации (зачету) устанавливается в 15 баллов

Вопрос билета	Количество баллов
Теоретический вопрос	до 5
Задания на проверку умений	до 5
Задания на проверку навыков	до 5

### 7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины «Межкультурное взаимодействие в современном мире»

#### Вариант 1

1. Межкультурная коммуникация- это:

- 1) совокупность разнообразных форм отношений при проведении спортивных мероприятий
- 2) совокупность методов и способов ведения бизнеса и воздействия на партнёров с целью получения прибыли
- 3) отношение людей к событиям и фактам социальной действительности и их оценка
- 4) совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам

2. Вставьте пропущенное слово, чтобы получилось целостное представление. Для формирования и поддержания этнической . . . необходимо искать пути взаимопонимания и тождественности культур на основе общих для всего человечества нравственных ценностей. Слова для выбора:

- 1) идентичность
- 2) толерантность
- 3) самооценка

4) совместимость

3. Приписывание причин поведения или результатов деятельности при восприятии людьми друг друга называют:

- 1) рефлексией
- 2) сознание
- 3) каузальной атрибуцией
- 4) перцепцией
- 5) иллюстрацией

4. Вставьте пропущенное слово. Под национальным ... понимается совокупность эмоционально-экспрессивных характеристик, определяющих специфику поступков и деятельности людей как представителей одного этноса.

- 1) темперамент
- 2) характер
- 3) язык

5. Устный и письменный способ выражения нацией мыслей и общения.

- 1) национальное самосознание
- 2) национальная самооценка
- 3) национальный язык

6. Для осуществления процесса коммуникации необходимо участие:

- 1) по крайней мере, двух сторон
- 2) хотя бы одной стороны
- 3) более чем двух сторон
- 4) нет правильного ответа

7. Схема общения определяется последовательностью действий

- 1) кодирование – декодирование – передача
- 2) кодирование – передача – декодирование
- 3) декодирование – передача – кодирование

8. Для измерения культур используются следующие синдромы, за исключением:

- 1) простота — сложность
- 2) индивидуализм — коллективизм
- 3) открытость — закрытость
- 4) маскулинность — феминность
- 5) духовность — бездуховность

9. В структуре этнической идентичности обычно выделяют два основных компонента:

- 1) когнитивный и аффективный
- 2) индивидуалистический и коллективистический
- 3) категориальный и образный
- 4) вербальный и невербальный
- 5) религиозный и атеистический

10. Большие группы людей, объединенные общностью культуры, языка и культурно-исторической самобытностью:

- 1) этнические общности
- 2) этнические меньшинства
- 3) этнические обобщенности

11. В основе этнической общности лежит единство классовых интересов, так ли это:

- 1) да
- 2) нет

3) отчасти

12. Выберите правильное суждение об этнических общностях и взаимодействиях между ними:

- 1) направлениями развития и взаимодействия этнических общностей являются интеграция и дифференциация
- 2) направлениями развития и взаимодействия этнических общностей не являются интеграция и дифференциация
- 3) нация как форма этнической общности складывается в постиндустриальном обществе

13. Этот термин не относится к понятию «этническая общность»:

- 1) национальный язык
- 2) национальная экономика
- 3) национальная общность

14. Из перечисленного, выберите, в каких сферах проявляется воздействие культуры на язык:

- 1) в национально-культурном своеобразии словаря
- 2) в типологических особенностях нормативно-стилистической системы языка
- 3) в своеобразии речевого поведения и связанных с этим явлением лексики и грамматики
- 4) все перечисленное

15. Отказ отдельных субкультурных групп от ценностей доминирующей культуры и выдвижение собственных норм и правил, противоположных ценностям большинства, называется:

- 1) межкультурной коммуникацией
- 2) межэтнической коммуникацией
- 3) культурным протестом
- 4) контркультурной коммуникацией

Вариант 2

1. Что относится к атрибутивным процессам:

- 1) психологическая защита
- 2) каузальная атрибуция
- 3) стереотипизация

2. Взаимное непонимание, возникающее между людьми и вызываемые тем, что одно и то же явление имеет разные смысловые значения и неоднозначное толкование из-за принадлежности к разным этническим общностям -это

- 1) психологическое вытеснение
- 2) психологические смысловые барьеры
- 3) противоположная реакция

3. Выберите правильное суждение об этнических общностях и взаимодействиях между ними:

- 1) признаками этнической общности являются единство языка, культуры и общая историческая память, которая не находит отражение в этническом самосознании
- 2) к этническим общностям не относят семью, род, племя, народность и нацию
- 3) признаками этнической общности являются единство языка, культуры и общая историческая память, которая находит отражение в этническом самосознании

4. Термин «Межкультурная коммуникация» был введен:

- 1) З.Фрейдом
- 2) Э.Холлом
- 3) Л..С. Выготским
- 4) А. Адлером

5. К каналам коммуникации относят:

- 1) сокрытие информации, её кодирование, обмен опытом
- 2) не допущение раскрытия принимаемых решений
- 3) обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом
- 4) средство, с помощью которого сообщение передаётся от источника к получателю

6. Вербальные средства общения:

- 1) переписка, приказы, распоряжения, служебные записки
- 2) использование речи, языка и слов
- 3) жесты, мимика, телодвижения, одежда, взгляды, манера держать себя
- 4) всё вышеперечисленное

7. Коммуникация, сопровождаемая несловесным поведением:

- 1) вербальная
- 2) невербальная

8. Упрощенными образами этнических групп являются:

- 1) этнические стереотипы
- 2) этнические отношения
- 3) этническая идентичность
- 4) этническая эндогамия
- 5) родной язык и культура

9. Национальному сознанию присущи следующие характеристики:

- 1) представления о национальных ценностях и интересах
- 2) существование особо национального языка, посредством которого идет накопление и выражение опыта
- 3) наличие целостной картины мира, ее передача другому поколению и детерминированность сложного восприятия жизни

10. Выберите правильное суждение об этнических общностях и взаимодействиях между ними:

- 1) общность территории играет важнейшую роль на этапе формирования этнической общности, однако в дальнейшем может быть утрачена
- 2) к этническим общностям не относят семью, род, племя, народность и нацию
- 3) нация как форма этнической общности складывается в постиндустриальном обществе

11. Выберите правильное суждение об этнических общностях и взаимодействиях между ними:

- 1) направлениями развития и взаимодействия этнических общностей являются интеграция и дифференциация
- 2) направлениями развития и взаимодействия этнических общностей не являются интеграция и дифференциация
- 3) нация как форма этнической общности складывается в постиндустриальном обществе

12. Этот термин относится к понятию «этническая общность»:

- 1) национальный парк
- 2) национальная экономика
- 3) национальная культура

13. Принадлежность человека к той или иной этнической группе обозначается понятием:

- 1) национальность
- 2) народность
- 3) народ

14. Вариант аккультурации, в ходе которого человек полностью принимает ценности и нормы новой культуры, отказываясь при этом от норм и ценностей своей культуры, называют:

- 1) сегрегацией
- 2) интеграцией
- 3) ассимиляцией
- 4) маргинализацией

15. Осознание человеком своей принадлежности к какой-либо группе, позволяющее ему определить свое место в культурном пространстве и свободно ориентироваться в окружающем мире

- 1) культурная ассимиляция
- 2) сегрегация
- 3) культурная идентичность
- 4) аккультурация

Тематика эссе

1. Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить. (Зенон из Кити-она)
2. Если встречаются военнослужащие одинакового звания, первым отдает честь тот, кто умнее. (Положение устава французской армии)
3. Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют. (Восточная мудрость)
4. Нет ничего только внутри... поскольку все, что внутри — снаружи. (Гете)
5. По одежке встречают, по уму провожают. (Русская пословица)
6. Нет ничего отвратительнее, чем много говорить о себе. (Леопарди)
7. Кто способен управлять женщиной, тот способен управлять государством. (Бальзак)
8. Скажи мне, кто твой друг, и я скажу, кто ты. (Русская пословица)
9. Рыбак рыбака видит издалека. (Русская пословица)
10. С волками жить, по-волчьи выть. (Русская пословица)
11. С кем поведешься, оттого и наберешься. (Русская пословица)
12. Тщеславие делает человека болтливым. (Шопенгауэр)

Тематика рефератов

1. Тактика общения. Ее роль в создании имиджа.
2. Межкультурное общение.
3. Правила невербального этикета.
4. Правила вербального этикета.
5. Деловая беседа как основная форма делового общения.
6. Ведение деловой беседы.
7. Национальные стили ведения деловых переговоров.
8. Деловая этика. Задачи, специфика, структурообразующие компоненты.
9. Этикет и культура поведения делового человека.
10. Правила приема посетителей и общение с ними.
11. Психологические особенности публичного выступления.
12. Стресс: понятие, фазы, причины.
1. Объект и предмет науки деловое общение.
2. Методы и функции науки деловое общение.
3. Определение понятия деловое общение.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения.
7. Основные виды общения.
8. Деловое взаимодействие как социально-психологический феномен.
9. Вербальные средства общения.
10. Невербальные средства общения.
11. Науки, изучающие невербальные средства общения.
12. Стили общения.

13. Этапы общения.
14. Социально-психологические процессы делового общения: системная модель.
15. Социально-психологические процессы делового общения: перцептивная фаза.
16. Социально-психологические процессы делового общения: когнитивная фаза.
17. Социально-психологические процессы делового общения: аффективная фаза.
18. Социально-психологические процессы делового общения: информационно-коммуникативная фаза.
19. Социально-психологические процессы делового общения: интерактивная фаза.
20. Формы делового общения: деловая беседа.
21. формы делового общения: деловые переговоры.
22. Формы делового общения: деловые совещания и переговоры.
23. Формы делового общения: публичные выступления.
24. Формы делового общения: телефонный разговор
25. Понятие функционального стиля речи.
26. Научный, публицистический стили.
27. Официально-деловой стиль.
28. Публицистический, разговорно-обиходный стиль.
29. Технический, художественный стили.
30. Слова ограниченного и неограниченного употребления.
31. Понятие конфликта.
32. Сущность конфликта
33. Классификация конфликта.
34. Стадии и структура конфликта.
35. Причины конфликтов.
36. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
37. Понятие этики делового общения.
38. Этика общения в коллективе.
39. Понятие этикета и делового этикета.
40. Понятие профессионального этикета.

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

а) Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

## **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

№	Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
1		

## **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

1. Советы по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины

### 1.1. Подготовка к лекциям

Главное в период подготовки к лекционным занятиям – научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также

план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор.

Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

В любом учебном материале содержится главная и второстепенная информация. Наиболее важную информацию (определения, формулировки законов, теоретических принципов, основные выводы) необходимо записывать обязательно. В лекциях ее повторяют или даже диктуют. Второстепенная информация (теоретическая аргументация, фактические обоснования, примеры, описания исследовательских методов и процедур, подробные характеристики отдельных явлений, факты из истории культуры, житейской практики и т.п.) нужна для понимания главной информации.

Основное содержание конспектирования составляет обобщение и сокращение второстепенной информации.

## 1.2. Общие рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является закрепление, расширение, углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы, развитие познавательных способностей.

Задачей практического занятия является формирование у студентов навыков самостоятельного мышления и публичного выступления при изучении темы, умения обобщать и анализировать фактический материал, сравнивать различные точки зрения, определять и аргументировать собственную позицию.

В процессе подготовки к практическим занятиям студент учится:

- 1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, энциклопедическими изданиями, справочниками;
- 2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию;
- 3) выступать перед аудиторией;
- 4) рационально усваивать категориальный аппарат.

Самоподготовка к практическим занятиям включает такие виды деятельности:

- 1) самостоятельная проработка конспекта лекции, учебников, учебных пособий, учебно-методической литературы;
- 2) конспектирование обязательной литературы; работа с первоисточниками (является основой для обмена мнениями, выявления непонятного);
- 3) выступления с докладами (работа над рефератами, эссе и их защита); 4) подготовка к

контрольным опросам и контрольным работам; зачету.

Подготовка к практическому занятию начинается со знакомства с методическими разработками, в которых детально разработаны пути освоения курса. В свою очередь успех освоения материала заложен в тщательной, всесторонней подготовке, включая работу над терминами, составлением схем, таблиц.

При работе над текстом лекции студенту следует обратить особое внимание на значимые вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на тему предстоящего занятия и рекомендации.

Освоение темы связано с проработкой учебников по дисциплине – отбором необходимого материала, примеров, обусловленных темой занятия. Важно не только внимательно отобрать и прочесть рекомендуемую литературу к занятию, но и составить конспект проработанного учебного материала. Еще в античные времена люди начали конспектировать. В буквальном смысле «конспект» означает «обзор».

При этом правильно составленный конспект позволяет тренировать память. Экспериментальные данные подтверждают, что самостоятельно сформулированная фраза запоминается в семь раз быстрее, чем продиктованная.

Конспектирование первоисточников предполагает краткое, лаконичное письменное изложение основного содержания, смысла (доминанты) какого-либо текста. Вместе с тем этот процесс требует активной мыслительной работы. Конспектируемый материал содержит информацию трех видов: главную, второстепенную и вспомогательную.

Главной является информация, имеющая основное значение для раскрытия сущности того или иного вопроса, темы. Второстепенная информация служит для пояснения, уточнения главной мысли. К этому типу информации относятся разного рода комментарии (объяснительные замечания, толкования).

Назначение вспомогательной информации – помочь читателю лучше понять данный материал. Это всякого рода напоминания о ранее излагавшемся материале, заголовки, вопросы.

Работая над текстом автора, следует избегать механического переписывания текста. Важно выделять главные положения, фиксирование которых сопровождается, в случае необходимости, цитатами.

Вспомогательную информацию при конспектировании не записывают.

В конспекте необходимо указывать источник в такой последовательности: 1) автор; 2) название работы; 3) место издания; 4) название издательства; 5) год издания; 6) нумерация страниц (на полях конспекта). Эти данные позволят быстро найти источник, уточнить необходимую информацию при подготовке к контрольному опросу, тестированию или при подготовке к контрольной работе.

Усвоению нового материала неоценимую помощь оказывают собственные схемы, рисунки, таблицы, графическое выделение важной мысли. На каждой странице конспекта возможно выделение трех-четырех важных моментов по определенной теме. Необходимо в конспекте отражать сущность проблемы, поставленного вопроса, что служит решению поставленной на практическом занятии задаче.

Не следует увлекаться ксерокопированием отдельных страниц статей, книг, содержание которых не всегда полностью соответствует поставленным вопросам и не является отражением интересующих Вас идей.

Ксерокопии – возможное дополнительное средство для наиболее полного отбора учебного материала при самостоятельной работе с отрывками из первоисточников.

Самое главное на практическом занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на полезные советы.

· Если Вы чувствуете, что не владеете навыком устного изложения, составляйте подробный план материала, который будете излагать. Но только план, а не подробный ответ, т.к. в этом случае Вы будете его читать.

· Старайтесь отвечать, придерживаясь пунктов плана.

· Старайтесь не волноваться. Вас окружают друзья, а они очень благожелательны к Вам.

· Говорите внятно при ответе, не употребляйте слова-паразиты.

· Постарайтесь изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общении.

· Преодолевайте боязнь выступлений. Смелее вступайте в полемику и не страдайте, если Вам не удастся в ней победить.

Консультация как дополнительная форма учебных занятий предоставляет студентам возможность разъяснить вопросы, возникшие на лекции, при подготовке к семинарам или экзаменам, при написании студенческой научной работы, при самостоятельном изучении материала.

В любом случае, если Вы собрались идти на консультацию:

- постарайтесь заранее четко сформулировать свой вопрос (или вопросы);
- задавая вопрос преподавателю, покажите, что Вы самостоятельно сделали для его разъяснения.

### 1.3. Рекомендации по работе с литературой.

Основным методом самостоятельного овладения знаниями является работа с литературой. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно обязательно научиться работать с книгой.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только внимательное чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, словарям, которые являются основными помощниками в самостоятельной работе не только студентов, но и специалистов организаций. Глубокое изучение именно их материалов позволит бакалавру освоить профессиональную терминологию, а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями, а также знать и уметь пользоваться соответствующими источниками информации в будущей профессиональной деятельности. Работа с литературой обеспечивает решение студентом поставленной перед ним задачи и в текущем периоде (подготовка к практическому занятию, выполнение тестовых заданий и т.д.).

Литература для изучения обычно выбирается из списка литературы, выданного преподавателем, а также путем самостоятельного поиска материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в основных учебных пособиях.

При изучении материалов глав и параграфов необходимо обращать внимание на комментарии и примечания, которыми сопровождается текст. Они разъясняют отдельные места текста, дополняют изложенный материал, указывают ссылки на цитируемые источники, исторические сведения о лицах, фактах, объясняют малоизвестные или иностранные слова.

Во время изучения литературы следует конспектировать и составлять рабочие записи прочитанного, которые могут быть сделаны и в виде простого и развернутого плана, цитирования, тезисов, резюме, аннотации, конспекта. Такие записи удлиняют процесс проработки, изучения книги, но способствуют ее лучшему осмыслению и усвоению, выработке навыков кратко и точно излагать материал.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал – составить конспект – краткое изложение своими словами содержания источника. Конспекты позволяют восстановить в памяти ранее прочитанное без дополнительного обращения к книге, статье, документу. При их составлении следует пользоваться различными приемами выделения отдельных частей текста, ключевых выражений, терминов, основных понятий (выделение абзацев, подчеркивание, написание жирным шрифтом, курсивом, использование текстовых выделителей и т.п.). Желательно оставлять поля для внесения дополнений, поправок или фиксации собственных мыслей по данной записи, возможно несовпадающих с авторской точкой зрения.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, что важно при усвоении дисциплины «Земельное право». Поэтому при изучении темы курса студенту следует активно использовать универсальные и специализированные словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения курса литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала. Потребность изучения дополнительной литературы диктуется прежде всего тем, что в учебной литературе нередко остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражение новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала. Отдельного внимания заслуживают Интернет-ресурсы, в частности:

<https://hr-portal.ru/tags/delovoe-obshchenie> (Деловое общение на портале

HR-Portal) <http://www.koob.ru/talks/> (Переговоры. Книги — Куб - электронная библиотека) <http://www.koob.ru/ru/> (Русский язык и литература. Книги — Куб - электронная библиотека) <https://delovoymir.biz/> («Деловой мир» — практический онлайн-журнал

для бизнеса) <http://www.elitarium.ru/> («Элитариум» — центр дистанционного образования)

Информация, представленная на специализированных порталах, содержит интересные для бакалавра разделы, позволяющие познакомиться с наиболее актуальными данными, дискуссионными вопросами, новыми материалами.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с

другом;

- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости).**

*11.1 Перечень лицензионного программного обеспечения*

1. -

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

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

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Номер аудитории	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1	Учебная аудитория для проведения лекционных занятий		
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа		
3	Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов и индивидуальных и групповых консультаций:		
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации		

### 13. Особенности реализации дисциплины лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Межкультурное взаимодействие в современном мире» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - магистратура по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 990).

Автор (ы)

\_\_\_\_\_ доцент , к.п.н. Таранова Е.В.

Рецензенты

\_\_\_\_\_ доцент , к.п.н. Дрожжина Н.Б.

Рабочая программа дисциплины «Межкультурное взаимодействие в современном мире» рассмотрена на заседании Кафедры педагогики, психологии и социологии протокол № 16 от 18.04.2023 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Тарасова Светлана Ивановна

Рабочая программа дисциплины «Межкультурное взаимодействие в современном мире» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Экономический факультет протокол № от г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО и учебного плана по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика

Руководитель ОП \_\_\_\_\_