

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
к.э.н., доцент Измestьев А.А.



17.06.2019г.

Рабочая программа дисциплины
Б1.ДВ.6. Business Communications in Cross-Cultural Environment

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль): Управление бизнесом
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	4	4
Семестр	41	41
Лекции (час)	14	8
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	28	12
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	102	124
Курсовая работа (час)		
Всего часов	144	144
Зачет (семестр)	41	41
Экзамен (семестр)		

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 38.03.02
Менеджмент.

Автор Е.Б. Китова

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры
иностранных языков

Заведующий кафедрой Н.Н. Рогозная

1. Цели изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины – овладеть знаниями, умениями и навыками, необходимыми для делового общения, публичных выступлений, ведения переговоров, совещаний и деловой переписки на английском языке в ситуациях межкультурного общения.

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

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-4	способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК-2	владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	З. знать правила делового общения и публичных выступлений У. уметь выстраивать стратегии делового общения и план публичного выступления Н. владеть навыками построения эффективного делового общения
ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	З. знать специфику конфликтов и коммуникаций в организации У. уметь предлагать способы разрешения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях Н. владеть навыками применения способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникациях

3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Дисциплина по выбору.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Иностранный язык", "Иностранный язык для делового общения", "Межкультурная коммуникация", "Менеджмент коммуникаций", "Методы принятия управленческих решений", "Организационное поведение", "Стратегический менеджмент"

4. Объем дисциплины (модуля) 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 дисциплины составляет 4 зач. ед., 144 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	14	8
Практические (сем, лаб.) занятия	28	12
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	102	124
Всего часов	144	144

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

5.1. Содержание разделов дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	The Notion of Culture	41	3	4	34		Собеседование. Разбор проблемной ситуации
2	Communicating in a Cross-Cultural Environment	41	3	4	44		Дискуссия. Индивидуальное творческое задание. Ролевая игра. Ролевая игра. Ролевая игра
3	Teamwork	41	2	4	46		Дискуссия. Дискуссия. Ролевая игра
	ИТОГО		8	12	124		

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	The Notion of Culture	41	4	8	34		Собеседование. Разбор проблемной ситуации
2	Communicating in a Cross-Cultural Environment	41	6	12	44		Дискуссия. Индивидуальное творческое задание. Ролевая игра. Ролевая игра.

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
							Ролевая игра
3	Teamwork	41	4	8	24		Дискуссия. Дискуссия. Ролевая игра
	ИТОГО		14	28	102		

5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Understanding culture: approaches and definitions	The notion of culture. Culture vs. nature. National and ethnic culture. Religions
2	Cross-cultural environments	Doing business in the other countries. International, multinational, and transnational corporations. Company culture.
3	Preparing to communicate across cultures	Analyzing the national, regional, and corporate cultures of the people you are dealing with.
4	Developing intercultural skills	Describing corporate cultures. Developing flexible thinking.
5	Managing first meetings	Strategies for managing first meetings. Building relationships.
6	Communicating effectively	Communicating clearly. Managing conversation styles.
7	Managing international meetings	Decision making. Dealing with different styles of communication.
8	Becoming a better listener	Clarifying meaning. Listening effectively.
9	Presenting across cultures	Customizing your message for different audiences. Managing questions effectively.
10	Writing emails	The ups and downs of email communication
11	Negotiating across cultures	Setting objectives and choosing strategies
12	Managing conflict	Understanding and avoiding conflict. Dealing with conflict.
13	Working in an international team	Introducing yourself to your team. Giving and responding to team feedback.
14	Managing diversity and creativity	Getting the best out of an international team. Problem-solving techniques.
15	Profiling your intercultural competence	Self-profiling of intercultural competence. Development of personal action plan.

5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Understanding culture. Manifestations of culture (discussion)
1	Cross-cultural environments. Company culture in international, multinational, and

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
	transnational corporations (discussion).
1	Preparing to communicate across cultures. Raising cultural awareness in business communication by learning the national, regional, and corporate cultures (discussion).
1	Developing intercultural skills. Describing one's own culture and the cultures of others. Developing a more tolerant thinking style (case study).
2	Managing first meetings. Preparing for a first meetings. Managing small talk (observing and analyzing conversations).
2	Communicating effectively. Communicating good and bad news sensitively. Keeping up the conversation flow (role play).
2	Managing international meetings. Discussing the meeting agenda and decision-making process (role-play)
2	Becoming a better listener. Asking for clarifications and developing a range of listening behaviors (simulations).
2	Presenting across cultures. Making a successful presentation and answering questions effectively (presentation simulations).
2	Writing emails. The ups and downs of email communication: learning to communicate clearly (analyzing and improving email messages).
2	Negotiating across cultures. Setting objectives and choosing strategies in negotiations: learning the language of influencing (role-play)
3	Managing conflict. Learning effective strategies for managing conflict (role-play).
3	Working in an international team. Working in an international team: learning to give and respond to feedback (simulations).
3	Managing diversity and creativity. Getting the best out of an international team. Practicing problem-solving techniques (role-play).
3	Profiling your intercultural competence. Dimensions of intercultural competence. Development of personal action plan (discussion).

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (3.1...3.n, У.1...У.n, Н.1...Н.n))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. The Notion of Culture	ОПК-4	У.уметь выстраивать стратегии делового общения и план публичного выступления	Разбор проблемной ситуации	15 баллов (до 10 баллов за содержательный анализ проблемной ситуации и рекомендации по ее разрешению, до 5 баллов за

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
					конструктивное участие в обсуждении рекомендаций) (15)
2		ОПК-4	З.знать правила делового общения и публичных выступлений	Собеседование	5 баллов (1 балл за содержательное высказывание по каждому вопросу) (5)
3	2. Communicating in a Cross-Cultural Environment	ПК-2	З.знать специфику конфликтов и коммуникаций в организации У.уметь предлагать способы разрешения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях Н.владеть навыками применения способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникациях	Дискуссия	10 баллов: до 6 баллов за ответы на вопросы (1 балл за вопрос), до 4 баллов за презентацию с последующим обсуждением) (10)
4		ОПК-4	З.знать правила делового общения и публичных выступлений У.уметь выстраивать стратегии делового общения и план публичного выступления Н.владеть навыками построения эффективного делового общения	Индивидуальное творческое задание	10 баллов (до 6 баллов за написание 2-х эл. писем, до 4 баллов за их обсуждение) (10)
5		ПК-2	З.знать специфику конфликтов и коммуникаций в организации У.уметь предлагать способы разрешения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях	Ролевая игра	до 10 баллов за эффективное обсуждение проблемы с использованием принятых в межкультурном общении языковых норм и

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			Н.владеть навыками применения способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникациях		практик (10)
6		ОПК-4	З.знать правила делового общения и публичных выступлений У.уметь выстраивать стратегии делового общения и план публичного выступления	Ролевая игра	до 10 баллов за эффективное обсуждение проблемы с использованием принятых в межкультурном общении языковых норм и практик (10)
7		ОПК-4	У.уметь выстраивать стратегии делового общения и план публичного выступления Н.владеть навыками построения эффективного делового общения	Ролевая игра	до 10 баллов за эффективное обсуждение проблемы с использованием принятых в межкультурном общении языковых норм и практик (10)
8	3. Teamwork	ОПК-4	З.знать правила делового общения и публичных выступлений Н.владеть навыками построения эффективного делового общения	Дискуссия	до 10 баллов за эффективное обсуждение вопроса с использованием принятых в межкультурном общении языковых норм и практик (10)
9		ОПК-4	У.уметь выстраивать стратегии делового общения и план публичного выступления Н.владеть навыками построения эффективного делового общения	Дискуссия	10 баллов (до 5 баллов за предложение и обсуждение конструктивных идей по каждому вопросу) (10)
10		ОПК-4	З.знать правила делового общения и публичных	Ролевая игра	до 10 баллов за эффективное обсуждение

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			выступлений Н.владеть навыками построения эффективного делового общения		проблемы с использованием принятых в межкультурном общении языковых норм и практик (10)
				Итого	100

6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 41.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: 40 заданий соответствуют 40 баллам.

Компетенция: ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Знание: знать правила делового общения и публичных выступлений

1. Complete the test

Компетенция: ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Знание: знать специфику конфликтов и коммуникаций в организации

2. Complete the test

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: 6 заданий по 5 баллов.

Компетенция: ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Умение: уметь выстраивать стратегии делового общения и план публичного выступления

Задача № 1. Read the test and complete the task

Компетенция: ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Умение: уметь предлагать способы разрешения конфликтных ситуаций в деловых коммуникациях

Задача № 2. Listen and complete the task

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: раскрытие темы-5 баллов, использование лексики по теме - 5 баллов, лексическая и грамматическая правильность речи - 10 баллов, использование клише - 5 баллов, объем в 20-30 реплик - 5 баллов.

Компетенция: ОПК-4 способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

Навык: владеть навыками построения эффективного делового общения

Задание № 1. Complete the task

Компетенция: ПК-2 владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде

Навык: владеть навыками применения способов разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникациях

Задание № 2. Complete the task

ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (ФГБОУ ВО «БГУ»)	Направление - 38.03.02 Менеджмент Профиль - Управление бизнесом Кафедра иностранных языков Дисциплина - Business Communications in Cross-Cultural Environment
---	---

БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Listen and complete the task (30 баллов).
3. Complete the task (30 баллов).

Составитель _____ Е.Б. Китова

Заведующий кафедрой _____ Н.Н. Рогозная

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

а) основная литература:

1. Dignen B. Communicating Across Cultures/ Bob Dignen.- Cambridge: Cambridge University Press, 2012.-96 p.
2. [Меркулова Н.В. Business Communication and Correspondence. Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Н.В.](#)

Меркулова. — Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 101 с. — 978-5-89040-471-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22672.html>

3. Митякина О.В. Английский язык для делового общения. Экспресс-курс [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов всех форм обучения / О.В. Митякина, И.В. Шерина. — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 90 с. — 978-5-89289-856-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61258.html>

б) дополнительная литература:

1. Thill J. V., Bovee C. L. Excellence in business communication. Мастерство делового общения. Мастерство делового общения/ J. V. Thill, L. Bovee.- New York: McGraw-Hill, 1991.-542 p., xii

2. Бизнес-коммуникации: стратегии и навыки. Business Communication. Business communication: strategies and skills. пер. с англ./ Дж. М. Лэйхифф, Дж. М. Петроуз, J. M. Lahiff, J. M. Penrose.- СПб.: Питер, 2001.-686 с.

3. Крупнов В. Н. Язык делового общения. Russian-english dictionary of Business communication. Russian-english dictionary of Business communication. русско-английский словарь. ок. 50 000/ В. Н. Крупнов.- М.: АСТ, 2003.-287 с.

4. Генрих Альтшуллер Найти идею [Электронный ресурс] : введение в ТРИЗ — теорию решения изобретательских задач / Альтшуллер Генрих. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2017. — 408 с. — 978-5-9614-1494-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/68031.html>

5. Кравченко А. В. Взаимодействие культур и гибридизация языка // К. Янашек, Й. Митурска-Бояновска, Р. Гаваркевич (ред.), НОМО COMMUNICANS: человек в пространстве меж-культурных коммуникаций. Щецин: GRAFFORM, 2012. С. 80-86. URL: https://www.academia.edu/1458122/%D0%92%D0%B7%D0%B0%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%B8%D0%B5_%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D1%83%D1%80_%D0%B8_%D0%B3%D0%B8%D0%B1%D1%80%D0%B8%D0%B4%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA%D0%B0

6. Попов Е.Б. Иностраный язык для делового общения. Английский язык [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.Б. Попов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2013. — 72 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16673.html>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

– Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет

– Сайт Harvard Business Review (Материалы по теории и практике Международного менеджмента), адрес доступа: <https://hbr.org/topic/cross-cultural-management>. доступ неограниченный

– Аудирование, адрес доступа: <http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/donthangup/>. доступ неограниченный

– Бизнес-библиотека, адрес доступа: <http://business-library.ru>. доступ неограниченный

– КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный
- Электронный словарь English-English Dictionary, адрес доступа: <http://www.dictionary.com/>. доступ неограниченный
- Электронный словарь On-line Dictionaries, адрес доступа: <http://www.onelook.com/>. доступ неограниченный

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

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях преподаватель обозначает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Семинарские занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на семинарское занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий)

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.)
- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям
- подготовка к семинарам

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader_11,
- Adobe Flash player,
- Aimp3,
- MS Office,
- Notepad++,
- 7-Zip,

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

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Мультимедийный класс,
- Компьютерный класс,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий