

СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ

1. Цель освоения дисциплины

Формирование навыков эффективной межличностной коммуникации при решении деловых вопросов, ориентации в этнопсихологических типах партнеров, раскрытии особенностей теоретических основ коммуникационного процесса в поликультурной среде.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Социальное взаимодействие в поликультурной среде» относится к базовой части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Социальное взаимодействие в поликультурной среде» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Деловой русский язык», «Практический курс второго иностранного языка», «Практический курс первого иностранного языка». Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Деловой русский язык», «Межкультурная деловая коммуникация в сфере бизнеса и менеджмента», «Практический курс второго иностранного языка», «Практический курс первого иностранного языка», «Эффективная письменная коммуникация», «Бизнес-анализ и стратегический дрейф», «Маркетинговые стратегии».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5);
- способен осуществлять межъязыковое и межкультурное взаимодействие с носителями изучаемого языка в соответствии с правилами и традициями межкультурного профессионального общения, правилами речевого общения в иноязычном социуме (ОПК-5);

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- основные концепции организации межличностного взаимодействия в поликультурной среде;
- методы и принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; Специфику межличностного, группового и межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур;

уметь

- использовать приемы аргументации и логического убеждения в различных деловых ситуациях в сфере бизнеса и менеджмента;
- устанавливать, поддерживать и развивать социальное взаимодействие с учетом разнообразия культур;

владеть

- правилами и принципами публичных выступлений в поликультурной среде;
- механизмами взаимодействия в поликультурной среде в сфере бизнеса и менеджмента.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 3,
общая трудоёмкость дисциплины в часах – 108 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 28 ч., СРС – 80 ч.),
распределение по семестрам – 2,
форма и место отчётности – аттестация с оценкой (2 семестр).

5. Краткое содержание дисциплины

Основные формы бизнес-взаимодействия.

Ведение деловой беседы, переговоров, споров. Основные виды спора: аподиктический, эвристический, софистический. Классификация деловых бесед. Определение круга вопросов. Вступительная, основная и завершающая стадии деловой беседы. Деловые беседы (переговоры) по телефону. Система подготовки к деловой беседе. Структура деловой беседы. Основные правила выступления. Риторические выразительные средства. Начало деловой беседы: цели и задачи, приёмы, рекомендации. Техника постановки вопросов и передачи информации. Цель и задачи передачи информации. Классификация вопросов и их назначение. Техника слушания. Потери информации. Рекомендации по передаче информации. Теория и техника аргументации. Цели аргументации. Риторические и спекулятивные методы аргументации. Тактика аргументации. Техника нейтрализации замечаний. Виды замечаний. Методы нейтрализации замечаний. Правила хорошего тона при замечаниях. Завершение беседы. Тактические особенности окончания деловой беседы. Переговоры – вид деловой беседы. Переговорные позиции. Стили ведения переговоров. Ведение собрания, совещания, пресс-конференции. Классификация собраний и совещаний. Подготовка собрания. Повестка дня собрания. Начало собрания. Ведение собрания. Способы обмена мнениями. Завершение собрания. Управление процедурой собрания. Управление содержанием собрания. Пресс-конференция – рекламная поддержка имиджа организации. Структура прессконференции: приветствие; разъяснение причины проведения; программа; представление выступающих; информация о материалах, представляемых прессе. Этика проведения прессконференций. Нормы письменной речи, делопроизводства и документооборота. Нормы деловой переписки. Деловое письмо. Резюме. Редактирование и корректура. Функции документа: информационная, коммуникативная, управленческая, правовая. Служебные и деловые документы. Композиционные особенности и стандарты служебных и деловых документов. Служебная записка. Заявление. Приказ. Распоряжение. Договор. Новые средства коммуникации. Факсимильная связь. Мобильный телефон. Телеконференция. Селекторная связь. Конференц-связь. Телемост (видеоконференция). Электронная почта. Skype. Интернет – средство коммуникации. Интернет – хранилище знаний и информации. Интернет – способ презентации. Интернет – способ ведения бизнеса. Интернет – форма интеграции бизнеса. Интернет и русский язык.

Особенности межкультурных бизнес-коммуникаций.

Культурные различия в международном бизнесе. Национальные особенности культур. Барьеры сознания. Неадекватность перевода. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры (классификация Р. Льюиса). Социальное окружение. Цели на переговорах у представителей разных национальностей. Особенности в принятии решений. Уместность стандартов поведения. Деловая этика. Культурно-обусловленные стили ведения деловых переговоров. Язык телодвижений. Табу в международном бизнесе. Жесты и их национальная ориентированность. Ведение переговоров в международном бизнесе. Приоритеты на переговорах. Основные характеристики английской, германской, итальянской, французской, испанской, скандинавских, восточных деловых культур. Как вести себя с представителями европейских деловых кругов. Национальные особенности делового общения народов Европы, Азии, Северной Америки: темп жизни, особенности ведения переговоров, приоритеты на переговорах, языковые характеристики и национальная культурная специфика. Особенности азиатских языков. Корпоративный дух в азиатских компаниях.

Особенности ведения переговоров с представителями разных стран.

6. Разработчик

Дмитриева Ольга Александровна, доктор филологических наук, профессор, заведующая кафедрой русского языка как иностранного ФГБОУ ВО "ВГСПУ".