

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa79172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра германской филологии

Согласовано

деканом факультета

« 01 » 06 2023 г.

/Шабанова В.П./

Рабочая программа дисциплины

Коммуникация в сфере бизнеса

Направление подготовки

45.03.02 Лингвистика

Профиль:

Теория и методика преподавания иностранных языков и культур
(немецкий + английский языки)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
Института лингвистики и межкультурной
коммуникации

Протокол « 24 » 05 2023 г. № 10

Председатель УМКом /Лачугина Е.И./

Рекомендовано кафедрой германской
филологии

Протокол от « 24 » 05 2023 г. № 10

Зав. кафедрой /Левченко М.Н./

Мытищи
2023

Автор-составитель:

Шабанова Вероника Петровна кандидат филологических наук, доцент

Рабочая программа дисциплины «Коммуникация в сфере бизнеса» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 12.08.2020г. № 969.

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является элективной дисциплиной

Год начала подготовки (по учебному плану) 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	8
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины.....	26
7. Методические указания по освоению дисциплины.....	27
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	27
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	27

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины:

- дать базовые знания о правилах организации делового коммуникативного взаимодействия, способах достижения взаимопонимания и налаживания оптимальных коммуникативных связей в сфере бизнеса с учетом индивидуальных и групповых психологических характеристик коммуникативной личности, ознакомить с правилами деловой этики и этикета, сформировать совокупность востребованных в профессиональной деятельности навыков и умений по поддержанию предметного и целевого характера содержания коммуникации, регламентации делового коммуникативного взаимодействия.

Задачи дисциплины:

- ознакомить обучаемых с теоретическими основами функционирования коммуникаций в конкурентной среде, с коммуникативными стилями руководства и методами профессионального общения, а также методами, позволяющими добиваться положительных результатов в сфере бизнеса.
- научить обучаемых использовать механизм обратной связи, общения с руководством, подчиненными и коллегами, а также взаимодействия с заказчиками и поставщиками; способностью к критике, самокритике и работе в коллективе.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины(модули)» и является элективной дисциплиной.

Для освоения данной дисциплины требуются «входные знания» по дисциплинам важнейшей из которых, являются дисциплины: «Информационные технологии в лингвистике», «Практический курс первого иностранного языка».

Освоение дисциплины является необходимой составляющей для адекватной адаптации выпускника в различных сферах профессиональной деятельности.

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин: «Практикум по культуре речевого общения первого иностранного языка».

3. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	Очная
Объем дисциплины в зачетных единицах	2

Объем дисциплины в часах	72
Контактная работа:	28.2
Лекции	12
Практические занятия	16
из них, в форме практической подготовки	16
Контактные часы на промежуточную аттестацию	0.2
Зачет	0.2
Самостоятельная работа	36
Контроль	7.8

Форма промежуточной аттестации – зачет в 4 семестре.

3.2. Содержание дисциплины

По очной форме обучения

Наименование разделов (тем) Дисциплины с кратким содержанием	Количество часов		
	Лекции	Практические занятия	
		Общее количество	из них, в форме практической подготовки
Тема 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации	2	-	
Тема 2. Каналы и средства деловой коммуникации и организация обратной связи	4	-	
Тема 3. Восприятие и слушание в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров	-	4	4
Тема 4. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе	4	-	

Тема 5. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации. Эффективность письменной деловой коммуникации	2	2	2
Тема 6. Организационно-распорядительные документы	-	4	4
Тема 7. Деловые ситуации	-	6	6
Итого:	12	16	16

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации. Коммуникативная компетентность специалиста. Коммуникативная личность в деловой коммуникации. Свойства и деловые качества личности.

Тема 2. Построение взаимоотношений в деловой коммуникации через обратную связь. Интернет. Понятие: сервер, ссылка, электронный адрес, электронная почта. Виды компьютерных сетей. Локальный Интернет: достоинства и недостатки. Компьютер и его составляющие. Лексика, связанная с работой на компьютере. Оргтехника. Изучение лексики, связанной с наименованиями офисных канцелярских товаров, различных операций при работе с оргтехникой

Тема 3. Восприятие и слушание в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров. Коммуникативные барьеры и способы их преодоления. Секретарь в структуре управления. Требования, предъявляемые к секретарю. Должностные обязанности. Общая характеристика должностных обязанностей. Выделение основных и факультативных обязанностей. Методы организации работы в команде, распределение обязанностей.

Тема 4. Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в бизнесе. Деловой этикет. Деловая коммуникация в сфере бизнеса. Стили и методы общения в деловой коммуникации. Первое впечатление и достижение взаимопонимания.

Тема 5. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации. Эффективность письменной деловой коммуникации. Деловые письма. Правила оформления делового письма. Требования к тексту письма. Анализ структуры и используемых клише, шаблонов.

Тема 6. Организационно-распорядительные документы. Приказы, распоряжения. Информационно-справочные документы: докладные служебные записки. Анализ формуляров-образцов докладных служебных записок, рекомендации по составлению. Изучение тематической лексики.

Тема 7. Деловые ситуации. Телефонный разговор: клише. Участие секретаря в подготовке переговоров, собраний. Составление и оформление протоколов собраний. Командировка: резервирование билетов, отелей. On-line резервирование. Составления графика командировки сотрудников. Изучение тематического словаря.

Практическая подготовка

Тема	Задание на практическую подготовку (лингвистическая деятельность)	количество часов
Тема 3. Восприятие и слушание в деловой коммуникации. Способы преодоления коммуникативных барьеров	Общая характеристика должностных обязанностей	4
Тема 5. Основные формы и жанры устной и письменной деловой коммуникации. Эффективность письменной деловой коммуникации	Правила оформления делового письма.	2
Тема 6. Организационно-распорядительные документы	Анализ формуляров-образцов докладных служебных записок, рекомендации по составлению. Изучение тематической лексики.	4
Тема 7. Деловые ситуации	Составление делового текста	6
Итого		16

4.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самостоятельного изучения	Изучаемые вопросы	Количество часов	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Форма отчетности
1. Составить словарь по изученным темам	Понятие и основные элементы деловой коммуникации.	10	Изучение справочной литературы	Словари, учебники, методические пособия, монографии	Устный опрос
2. Составить рекомендации к проведению деловых переговоров	Подготовка переговоров. Деловая коммуникация в сфере бизнеса.	10	Изучение справочной литературы	Словари, учебники, методические пособия, монографии	Контрольные задания
3. Оформить протокол собрания	Деловые ситуации. Составление и оформление протоколов собраний.	6	Изучение материалов Онлайн	Словари, учебники, методические пособия, монографии	Творческое задание с презентацией.
4. Создать имидж российского и немецкого бизнесмена	Свойства и деловые качества личности. Деловой этикет.	10	Изучение справочной литературы	Словари, учебники, методические пособия, монографии	Творческое задание с презентацией
Итого:		36			

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Знать: этические нормы культур изучаемых языков, общекультурные универсалии, принципы устного и письменного общения Уметь: находить пути к сотрудничеству на основе принципов уважения своеобразия иноязычной культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума	Устный опрос, выполнение контрольных заданий	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания контрольных заданий
	Продвинутый	1.Работа на учебных занятиях 2.Самостоятельная работа	Владеть: навыками взаимодействия с иноязычными культурами с позиций культурного релятивизма и толерантности	Творческие задания с презентацией, практическая подготовка	Шкала оценивания творческого задания с презентацией Шкала оценивания практической подготовки

Шкала оценивания практической подготовки

Баллы	Критерии оценивания
10 баллов	если из всех заданий студент выполнил как минимум 80% (уверенные действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки).
8 баллов	если из всех заданий студент выполнил как минимум 60% (не достаточно уверенные действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки).
6 баллов	если из всех заданий студент выполнил 40% (не уверенные действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки).
4 балла	если из всех заданий студент выполнил менее 40% заданий (отсутствие действий по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки).

Шкала оценивания контрольных заданий

Баллы	Критерии оценивания
10 баллов	если из всех требований (раскрытие темы, полнота ответа, логика изложения) выполнил как минимум 80%
7 баллов	если из всех требований (раскрытие темы, полнота ответа логика изложения) студент выполнил 79% - 60%
6 баллов	если из всех требований (раскрытие темы, полнота ответа, логика изложения) студент выполнил 59% - 40%
5 баллов	если из всех требований (раскрытие темы, полнота ответа, логика изложения) студент выполнил 0%-39%

Шкала оценивания творческой работы с презентацией

Показатель	Балл
Работа соответствует заявленной теме, выполнен с привлечением достаточного количества научных и практических источников по теме, студент в состоянии ответить на вопросы по теме работы. Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Проблема раскрыта полностью. Широко использованы возможности технологии PowerPoint.	5
Работа в целом соответствует заявленной теме, выполнен с привлечением нескольких научных и практических источников по теме, студент в состоянии ответить на часть вопросов по теме работы. Представляемая информация в целом систематизирована, последовательна и логически связана (возможны небольшие отклонения). Проблема раскрыта. Возможны незначительные ошибки при оформлении в PowerPoint (не более двух).	3
Работа не совсем соответствует заявленной теме, выполнен с использованием только 1 или 2 источников, студент допускает ошибки при изложении материала, не в состоянии ответить на вопросы по теме работы. Представляемая информация не систематизирована и/или не совсем последовательна. Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны или не обоснованы. Возможности технологии PowerPoint использованы лишь частично.	1

Шкала оценивания устного опроса

Баллы	Критерии оценивания
10 баллов	если из всех требований (раскрытие темы, полнота ответа, логика изложения) выполнил как минимум 80%
7 баллов	если из всех требований (раскрытие темы, полнота ответа логика изложения) студент выполнил 79% - 60%
6 баллов	если из всех требований (раскрытие темы, полнота ответа, логика изложения) студент выполнил 59% - 40%
5 баллов	если из всех требований (раскрытие темы, полнота ответа, логика изложения) студент выполнил 0%-39%

5.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные контрольные задания

№ 1. Ordnen Sie zu!

1. Информационное письмо	A. подтверждение получения документов и материалов
2. Рекомендательное письмо	B. письменная претензия в связи с неудовлетворительным исполнением или нарушением адресатом взятых им деловых обязательств.
3. Гарантийное письмо	C. официальное предложение относительно поставки (допоставки) той или иной продукции с указанием конкретных условий сделки
4. Письмо-запрос	D. своевременное оповещение адресата о произошедшем событии или свершившемся факте

5. Письмо-оферта	Е. официальное обращение физического лица или представителя юридического лица к другому юридическому лицу
6. Письмо-заявление	Ф. предоставление адресату письменных гарантий
7. Письмо-подтверждение	Г. официальное и оперативное информирование адресата о позиции автора письма (организации-отправителя) по тому или иному вопросу
8. Письмо-рекламация	Н. объективной всесторонней информации о конкретном человеке (физическом лице) или организации, предприятии, учреждении (юридическом лице).

Примерные задания для практической подготовке

№ 2

Rekonstruieren Sie den Brief!

Sehr geehrte Damen und Herren,
 von Autoersatzteilen, mit leistungsfähigen Firmen, und suchen die Zusammenarbeit, wir sind der größte taiwanesischen Importeur, die sich für den Vertrieb ihrer Produkte in unserem Land interessieren, legen wir Ihnen Prospekte bei.
 Damit Sie einen Überblick über unser Angebot bekommen, mit freundlichen Grüßen, mit den Namen und Adressen für führenden bayerischen Firmen dieser Branche zu.
 Bitten senden Sie uns ein Verzeichnis

№ 3. Charakterisieren Sie den Brief!

Helen Stichmann
 Parkstraße 34
 D-44532Hamburg

Schulz & Partner GmbH
 Personalabteilung
 Dr. Meulenschlick
 Frankfurter Straße 68
 D- 44567 Hamburg

Hamburg, den 21.03.04

Bewerbung um die Stelle des Controllers, Ihre Anzeige in der Markt-Zeitung vom 3.03.04 Träs.

Sehr geehrte Frau Dr. Meulenschlick,
Ihre Anzeige klang sehr interessant, und da ich zur Zeit nach einem neuen Aufgabengebiet suche, schicke ich Ihnen ganz schnell meine Bewerbungsunterlagen.

Zur Zeit bin ich in einer ungekündigten Festanstellung in einer großen Hamburger Firma für Unternehmensberatung tätig. Meine Hauptaufgabe hier ist die Beratung der Klein – und besonders der Großkunden in Fragen der Unternehmensplanung.

Diese Beratungstätigkeit reicht von der Unternehmensanalyse über die Entwicklung von Unternehmensstrategien bis hin zu Möglichkeiten des Controlling im Organisationsbereich. In der Regel erarbeite ich hierzu Gutachten mit Grafiken, die ich auch selbst präsentiere.

Neben diesem Hauptbereich entwickle ich selbständig Software-Lösungen für die Budget-und Finanzplanung, Soll-Ist-Vergleich, Finanzdisposition, Jahresabchlußanalyse und Projektüberwachung. Sie sehen mein jetziges Aufgabengebiet ist schon recht vielseitig und interessant, und trotzdem – oder vielleicht gerade deswegen – bin ich bereits an die innerbetrieblichen Grenzen gestoßen.

Ein erweiterter Kompetenzbereich, wie er bei ihnen gegeben zu sein scheint, wäre eine willkommene Herausforderung für mich. Geben Sie mir bitte die Gelegenheit, Sie in einem persönlichen Gespräch ausführlicher zu informieren und auch einige Fragen zu Ihrem Unternehmen allgemein und speziell zu dem ausgeschriebenen Aufgabengebiet zu stellen.

Ich würde mich freuen, bald von Ihnen zu hören.
Mit freundlichem Gruß
Helen Sfichmann

№ 4. a) Lesen Sie den Brief!

Hans Breuer

Bonn, den 15. 10, 2008

Kennedyallee 36

53175 Bonn

Hotel Alte Eiche,

z. Hd. Herrn Leutweiler

Kötschacktal 15

A – 5640 Badgastein

Sehr geehrter Herr Leutweiler,

im letzten Sommer verbrachten wir die Ferien in der Nähe von Badgastein. Wir haben uns Ihr Hotel angesehen und waren von der schönen Lage und der ansprechenden Atmosphäre Ihres Hauses so begeistert, dass wir im Sommer 2008 unsere Ferien bei Ihnen verbringen möchten.

Bitte senden Sie uns Informationsmaterialien inkl. einer Preisliste für Doppelzimmer/Bad und Dreibettzimmer/Bad jeweils mit Voll- / Halbpension bzw. nur Frühstück.

Voraussichtliche Buchung vom 25. 06. – 16. 07. 2008

Wir bedanken uns im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

b) Kreuzen Sie an und berichtigen Sie die falschen Aussagen nach dem Muster!

	richtig	falsch	sondern
a) Familie Breuer hat schon einmal die Ferien im Hotel verbracht.	☐	☐	<u>in einem Ort in der Nähe</u>

b) Diesmal möchte Herr Breuer seine Ferien allein dort verbringen.			
c) Sie bitten um Mitteilung der Preise nur für Halbpension.			
d) Sie bitten um Zusendung eines Prospekts.			
e) Nach diesem Brief reserviert der Hotelier ein DZ/Bad und ein Dreibettzimmer/Bad vom 25. 6. bis zum 16. 7.			

№ 5. Lesen Sie das Fax und ergänzen Sie die Zusammenfassung!

FLUG BAHN BUS SCHIFFFREISEN

REISEBÜRO MALZER

REISEBÜRO MALZER

80311 MÜNCHEN, Herzstraße 1

Telefon 0 89/17 40 11

Telefax 0 89/17 40 12

E-Mail reisebüromalzer@t online.de

Reisebüro Malzer * Herzstraße 1 * 80311 München

Hotel Villa Rosa

Via Martini 10

I – 00198 Rom

Ihr Schreiben

Ihr Zeichen

Unser Zeichen

Tag

MA / la

25. 11 2008

Unterkunft für Reisegruppen

Sehr geehrte Damen und Herren,

für unser Gesellschaftsreisen-Programm benötigen wir folgende Unterbringungsmöglichkeiten:

Termine: 26. 04. / 30. 04. 2008
07. 06. / 11. 06. 2008
06. 09. / 10. 09. 2008
04. 10. / 08. 10. 2008

Verpflegungsart: Halbpension

Personenzahl: ca. 40

Voraussichtliche Zimmer mit Dusche/WC

Zimmeraufteilung: 8 EZ, 10 DZ, 4 Dreibettzi.

Können Sie zu diesen Terminen Gruppen in diesem Umfang unterbringen?

Zusammenfassung:

Das _____ wendet sich an das _____ und bittet um
Zusendung eines _____ und einer _____. Voraussichtlich
wird das Reisebüro _____ Einzelzimmer, _____
Doppelzimmer und _____ Dreibettzimmer mit _____ in
Halbpension für die Termine _____ buchen.

№ 6.

Измените (предложите новый вариант) вступительную часть текста параграфа, используя один из вариантов начала письменного текста:

- ✓ сформулировать введение в проблему;
- ✓ начать с риторического вопроса;
- ✓ начать с обращения к читателю.

№ 7.

Трансформируйте завершающую часть текста параграфа:

- ✓ самостоятельно сформулируйте выводы;
- ✓ введите «сигнал», предупреждающий о завершении сообщения;
- ✓ сформулируйте итоговый совет.

№ 8. Finden Sie für jede Information die passende Überschrift!

*An- und Abreise * Arzt und Apotheke * Bar * Cocktail * Concierge * Diätkost * Friseur * Frühstück * Garten * Kasse / Geldwechsel * Kleintiere * Kosmetik / Fitness * Kreditkarten * Mahlzeiten * Minibar * Parkplatz * Safe * Sauna, Dampfbad, Thermalbecken, Hot-Whir-Pool, Kneipp-Becken * Schwimmbad * Telefon * Terrasse * Wäsche * Weckdienst * Zeitungen*

- | | |
|-------|--|
| 1. | Bitte halten Sie Rücksprache mit unserem Arzt oder Empfangsdame im "ESPACE HENRI CHENOT". |
| <hr/> | |
| 2. | sind täglich von 08.00 Uhr frei zugänglich. Die Benützung erfolgt auf eigenes Risiko. |
| <hr/> | |
| 3. | Ein sorgfältiger Wäschereidienst steht Ihnen im Hause zur Verfügung. |
| <hr/> | |
| 4. | Alle Hotelzimmer verfügen über ein Schließfach. Den Hotelgästen steht außerdem an der Rezeption ein Panzerschrank mit Schließfächern zur Verfügung. Für nicht deponierte oder nicht eingeschlossene Wertsachen ist die Haftung des Hotels gesetzlich beschränkt. |
| <hr/> | |
| 5. | Täglich geöffnet von 08.00 bis 12.00 Uhr und von 15.00 bis 19.00 Uhr, Samstag von 08.00 bis 12.00 Uhr. An Sonn- und Feiertagen geschlossen. |
| <hr/> | |
| 6. | Die Zimmer stehen ab 14.00 am Anreisetag und bis 12.00 am Abreisetag zu Ihrer Verfügung. |
| <hr/> | |
| 7. | Tageszeitungen liegen im Lesesaal / Wintergarten auf. Unser Portier besorgt Ihnen gerne auch die Tageszeitung / Zeitschrift Ihrer Wahl. |

-
8. Täglich geöffnet von 08.00 bis 21.00 Uhr.
-
9. Das Mittagessen wird im Speisesaal von 12.30 bis 14.00 Uhr, das Abendessen von 19.00 bis 20.30 Uhr serviert, in der Zeit von Ende Juli bis Anfang September von 19.30 bis 21.00 Uhr. Zum Dinner tragen die Herren Jacke und Krawatte. Der Speisesaal ist klimatisiert.
-
10. Hier und am Freibad stehen Ihnen Liegestühle und Sonnenliegen zur Verfügung. Wir bitten, diese nicht vorzeitig zu belegen.
-
11. Unser Hotelportier gibt Ihnen gerne Auskunft und unterstützt Sie bei Autovermietung, Ausflügen, Zug- und Flugverbindungen sowie Hotelreservierungen. Er berät Sie anhand des Büchleins "Zu Gast in Meran" über Tennis, Golf, Reiten, Theater, Konzerte und öffentliche Verkehrsmittel.
-
12. Direktwahl (Nr. "0" vorwählen) in die ganze Welt. Die "0" der Ortsvorwahl im Ausland ist NICHT zu wählen. Bitte beachten Sie hierzu die Haustelefon-Liste.
-
13. Im "ESPACE HENRI CHENOT" stehen Ärzte zur Verfügung. Eine kleine Apotheke wird in unserer Kurabteilung oder beim Concierge verwaltet.
-
14. Nicht alle Kreditkarten werden als Zahlungsmittel akzeptiert. Bitte informieren Sie sich.
-
15. Das Hallenbad ist von 08.00 bis 21.00 Uhr geöffnet. Die Benützung erfolgt auf eigenes Risiko.

Weckdienst

16. Bitte rufen Sie den Hotelportier an.
17. Bitte melden Sie sich bei Abreise den Verzehr vom Vortag an der Kasse, da dieser noch nicht registriert sein mag. Vielen Dank.
18. Keinen Zutritt haben Ihre kleinen Freunde zum Panoramastock, den Speiseräumen, der Kurabteilung, den Schwimmbädern und dem Garten.
19. wird im kleinen Saal oder auf der Terrasse von 07.00 bis 10.30 Uhr, in den Zimmern bis 11.00 Uhr serviert. Für den Zimmerservice berechnen wir einen kleinen Aufschlag.
20. Während der wärmeren Jahreszeit servieren wir hier auch kleinere Mahlzeiten *a la carte*.
21. Täglich von 09.00 Uhr bis in den nächsten Morgen geöffnet. Allabendlich Live-Musik bzw. Pianobar-Darbietungen. Gerne servieren wir Ihnen hier auch kleinere Mahlzeiten *a la carte*.
22. Unsere Kurabteilung "ESPACE HENRI CHENOT" bietet eine Vielfalt von Angeboten. Bitte informieren Sie sich direkt. Täglich geöffnet, auch sonntags, zwischen 08.00 und 19.00 Uhr.
23. Das Hotel veranstaltet wöchentlich bis 14-tägig vor dem Galadiner einen Cocktailempfang in der Halle oder im Garten. Anschließend an das Galadiner, Musik und Tanz in der Bar.

- | | |
|-----|---|
| 24. | Das Tor wird um 24.00 Uhr geschlossen. Bitte denken Sie daran, die Schlüsselkarte zum Öffnen der Schränke bei sich zu tragen. |
|-----|---|

Примерные вопросы для устного опроса

1. Назовите основные элементы деловой коммуникации
2. Назовите принципы классификации деловых писем.
3. Назовите признаки логически последовательного письменного высказывания.
4. Определите основные методы организации работы в команде, распределение обязанностей.
5. Назовите функции письменно-речевой деятельности.
6. Охарактеризуйте ситуации речевого этикета.
7. Стили и методы общения в деловой коммуникации.
8. В чем заключается специфика деловой коммуникации в бизнесе?
9. Приведите примеры письменной реализации официально-делового стиля.
10. Какие коммуникативные сбои могут возникнуть в процессе восприятия и интерпретации делового письменного текста на иностранном языке?
11. Расскажите о роли слова в деловом письменном тексте.
12. Назовите основные стили коммуникации.

Примерные темы для написания творческих работ с презентацией

1. Особенности бизнес-коммуникации.
2. Универсальные этические и психологические нормы и принципы делового общения.
3. Влияние личностных качеств на характер общения
4. Различие между рефлексивным и нерефлексивным слушанием.
5. Типичные ошибки слушания.
6. Конфликты, пути их разрешения.
7. Манипуляции в бизнес-коммуникации.
8. Культура речи, ораторское искусство.
9. Письменная речь как целенаправленное социальное действие.
10. Письменная речь как компонент познавательных процессов и взаимодействия людей.
11. Деловая письменная коммуникация как конструкт социальной действительности.
12. Письмо как одна из важнейших частей деловой документации.
13. Национально специфичные правила письменного речевого поведения.

Список основных вопросов программы для зачёта

1. Что такое коммуникации в бизнесе?
2. Каковы виды бизнес коммуникаций?
3. Что такое этика деловых отношений?
4. Каковы особенности деловой беседы?
5. Каковы правила проведения деловой беседы,
6. В чем состоит специфика делового разговора по телефону?
7. Каким образом проводятся деловые совещания, дискуссии и споры?
8. В чем состоит коммуникативная сторона деловых отношений?
9. Что такое этикет? Каковы задачи этикета?
10. Каким образом проводятся деловые совещания, дискуссии и споры?
11. Каковы виды бизнес-коммуникаций?
12. Каковы особенности деловой беседы? Каковы правила проведения деловой беседы?
13. Назовите основные стили коммуникации.
14. Приведите основные требования к публичной речи.
15. Бизнес-коммуникации в управлении персоналом
16. Ведение делового совещания.
17. Ведение делового телефонного разговора
18. Имидж-информация в Интернете
19. Методы воздействия на партнеров. Модели поведения личности

5.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В рамках освоения дисциплины предусмотрены следующие формы текущего контроля: контрольные задания, творческие работы с презентацией, устный опрос, задания по практической подготовке.

Общее количество баллов по дисциплине – 100 баллов.

Максимальное количество баллов, которое может набрать обучающийся в течение семестра за текущий контроль, равняется 80 баллам. Максимальное количество баллов, которое может набрать обучающийся за зачет равняется 20 баллам

Критерии оценки знаний на зачете

При оценке знаний учитываются:

1. Понимание и степень усвоения теории курса. Уровень знания фактического материала в объеме программы.
2. Правильность формулировки основных понятий и закономерностей.
3. Логика, структура и грамотность изложения вопроса. Использование примеров из монографической литературы основных различий концептуальной и языковой картин

мира носителей русского и изучаемых языков.

4. Умение связать теорию с практическим применением. Умение сделать обобщение, выводы, преодолевать влияние стереотипов и осуществлять межкультурный диалог в общей и профессиональной сферах общения.

5. Владение системой знаний о ценностях и представлениях, присущих культурам стран изучаемых иностранных языков, теоретическими и эмпирическими знаниями в области межкультурной коммуникации, знанием основных различий концептуальной и языковой картин мира носителей русского и изучаемых языков.

6. Умение ответить на дополнительные вопросы, владение этическими и нравственными нормами поведения, принятыми в инокультурном социуме.

7. Умение структурировать и интегрировать знания из различных областей профессиональной деятельности и их творческое использование и развитие в ходе решения профессиональных задач.

8. Глубокое и прочное усвоение знаний программного материала, умение выделять главное, существенное.

9. Общая эрудиция студента в области культуры письменной речи.

Шкала оценивания зачета

Показатель	Балл
Студент обнаруживает достаточно глубокое понимание теоретического вопроса, знает терминологию, умеет проиллюстрировать явление практическими примерами, свободно выражает свои мысли	20
Студент недостаточно полно освещает теоретический вопрос, умеет проиллюстрировать явление практическими примерами, однако делает незначительные ошибки в определениях и испытывает некоторые затруднения, формулируя свои мысли	10
Студент обнаруживает недостаточно глубокое понимание теоретического вопроса, делает ошибки в определениях, не может привести достаточного количества примеров, допускает ошибки в устной речи.	5
Студент обнаруживает поверхностное понимание теоретического материала и незнание основных понятий и определений курса, многочисленные ошибки в устной речи, ведущие к искажению смысла высказывания	0

Итоговая шкала выставления оценки по дисциплине

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа в течение всего срока освоения дисциплины, а также баллы на промежуточной аттестации.

Баллы, полученные в течение освоения дисциплины	Оценка по дисциплине
81-100	зачтено
61-80	зачтено
41-60	зачтено
0-40	не зачтено

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература

Березина, Н.М. Коммуникация в сфере бизнеса: учеб.пособие / Н. М. Березина. - М. : МГОУ, 2020. - 86с. – Текст: непосредственный.

Чернышева, Н. Г. Wirtschaftsdeutsch: Markt, Unternehmenschaft, Handel = Деловой немецкий язык: рынок, предпринимательство, торговля : учебник / Н. Г. Чернышева, Н. И. Лыгина, Р. С. Музалевская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. - 360 с. - ISBN 978-5-91134-766-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1834667> (дата обращения: 23.03.2023). – Режим доступа: по подписке.

Васильева, М. М. Немецкий язык: деловое общение : учебное пособие / М.М. Васильева, М.А. Васильева. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2022. - 304 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-98281-379-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1816624> (дата обращения: 23.03.2023). – Режим доступа: по подписке.

6.2. Дополнительная литература

Архипкина, Г. Д. Деловая корреспонденция на немецком языке. Geschäftskorrespondenz: Учебное пособие / Г.Д. Архипкина, Г.С. Завгородняя и др. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 191 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-004804-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/376358> (дата обращения: 23.03.2023). – Режим доступа: по подписке.

Оберемченко, Е.Ю. Деловая корреспонденция (на немецком языке) : учеб. пособие / Е.Ю. Оберемченко ; Южный федеральный университет. — Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. — 181 с. - ISBN 978-5-9275-2884-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039753> (дата обращения: 23.03.2023). – Режим доступа: по подписке.

Ситникова, И. О. Деловой немецкий язык (B2–C1). Der Mensch und seine Berufswelt : учебник и практикум для вузов / И. О. Ситникова, М. Н. Гузь. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14033-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512075> (дата обращения: 23.03.2023).

Зими́на, Л. И. Немецкий язык (A2—B1): учебное пособие для вузов / Л. И. Зими́на, И. Н. Мирославская. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14693-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513407> (дата обращения: 23.03.2023).

Лытаева, М. А. Немецкий язык для делового общения + аудиоматериалы в ЭБС : учебник и практикум для вузов / М. А. Лытаева, Е. С. Ульянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 409 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07774-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510834> (дата обращения: 23.03.2023).

Олейник, О. В. Деловой немецкий язык. Geschäftsdeutsch / Business-Deutsch : учебно-методическое пособие / О. В. Олейник. — 2-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 109 с. — ISBN 978-5-9765-3831-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/110565> (дата обращения: 23.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Чигирин, Е. А. Основы делового общения (Немецкий язык) : учеб. пособие / Е. А. Чигирин, Л. А. Хрячкова, М. В. Попова, С. В. Полозова. - Воронеж : ВГУИТ, 2018. - 123 с. - ISBN 978-5-00032-368-7. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785000323687.html> (дата обращения: 23.03.2023). - Режим доступа : по подписке.

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<http://www.dw-world.de/dw/0,,266,00.html>

<http://www.goethe.de/>

<http://www.kalenderblatt.de/>

<http://www.tivi.de/>

<http://eu.daad.de/eu/05602.html>

<http://www.deutsch-als-fremdsprache.de/>
<http://www.hueber.de/deutsch-als-fremdsprache/>
<http://www.deutsch-perfekt.com/produkte/zeitschrift>
<http://www.passwort-deutsch.de/>
<http://www.de-online.ru/>

7.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИН

- 1.Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов.
- 2.Методические рекомендации к лекционным занятиям по теоретическим дисциплинам

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ

Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных:

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации

www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)

7-zip

Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.