

Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования  
"Сибирский институт бизнеса и информационных технологий"

Подписано цифровой подписью: АНОО ВО  
"СИБИТ"

Причина: Я утвердил этот документ  
DN: ИИН ЮЛ=7707329152, E=uc@tax.gov.ru,  
ОГРН=1047707030513, C=RU, S=77 Москва, L=г.  
Москва, STREET="ул. Неглинная, д. 23",  
O=Федеральная налоговая служба, CN=Федеральная  
налоговая служба

УТВЕРЖДЕНО:

Ректор

Родионов М. Г.

(протокол от 28.08.2024 № 12)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
«МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ»**

Уровень высшего образования: магистратура

Направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки: Управление бизнесом

Квалификация (степень) выпускника: магистр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Год набора (приема на обучение): 2024

Срок получения образования:   Очная форма обучения – 2 года  
  Очно-заочная форма обучения – 2 года 4 месяца(-ев)  
  Заочная форма обучения – 2 года 4 месяца(-ев)

Объем:                                   в зачетных единицах: 3 з.е.  
  в академических часах: 108 ак.ч.

г. Омск, 2024

**Разработчики:**

Доцент, факультет очного обучения, кандидат педагогических наук Лукьянчикова Е. А.

**Рецензенты:**

Буренкова С.В., д.филол.н., зав. кафедрой "Иностранные языки" факультета гуманитарного образования ФГБОУ ВО «Омский государственный технический университет»

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки Направление подготовки: 38.04.02 Менеджмент, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 №952, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Внутренний аудитор", утвержден приказом Минтруда России от 24.06.2015 № 398н; "Аудитор", утвержден приказом Минтруда России от 19.10.2015 № 728н; "Специалист по экономике труда", утвержден приказом Минтруда России от 17.11.2020 № 795н; "Специалист по микрофинансовым операциям", утвержден приказом Минтруда России от 22.04.2015 № 238н; "Специалист по работе с инвестиционными проектами", утвержден приказом Минтруда России от 16.04.2018 № 239н; "Специалист в сфере управления проектами государственно-частного партнерства", утвержден приказом Минтруда России от 20.07.2020 № 431н; "Экономист предприятия", утвержден приказом Минтруда России от 30.03.2021 № 161н; "Консультант по налогам и сборам", утвержден приказом Минтруда России от 12.10.2021 № 722н; "Эксперт в сфере закупок", утвержден приказом Минтруда России от 10.09.2015 № 626н; "Маркетолог", утвержден приказом Минтруда России от 08.11.2023 № 790н; "Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер)", утвержден приказом Минтруда России от 22.11.2022 № 731н; "Бизнес-аналитик", утвержден приказом Минтруда России от 22.11.2023 № 821н; "Специалист по финансовому консультированию", утвержден приказом Минтруда России от 19.03.2015 № 167н; "Специалист по прогнозированию и экспертизе цен на товары, работы и услуги", утвержден приказом Минтруда России от 03.12.2019 № 764н; "Специалист по управлению рисками", утвержден приказом Минтруда России от 30.08.2018 № 564н.

**Согласование и утверждение**

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1		Руководитель образовательной программы	Родионов М. Г.	Согласовано	28.08.2024, № 12

## Содержание (рабочая программа)

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)
2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Место дисциплины в структуре ОП
4. Объем дисциплины и виды учебной работы
5. Содержание дисциплины
  - 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий
  - 5.2. Содержание разделов, тем дисциплины
6. Рекомендуемые образовательные технологии
7. Оценочные материалы текущего контроля
8. Оценочные материалы промежуточной аттестации
9. Порядок проведения промежуточной аттестации
10. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
  - 10.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы
  - 10.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся
  - 10.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
  - 10.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование
11. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - состоит в формировании навыков эффективной межличностной коммуникации при решении деловых вопросов, ориентации в этнопсихологических типах партнеров, раскрытии особенностей теоретических основ коммуникационного процесса, развитии навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

Задачи изучения дисциплины:

- рассмотреть основные категории межкультурных бизнес-коммуникаций;
- рассмотреть культурную составляющую бизнес-процессов и бизнес-коммуникации;
- познакомиться с основными концепциями и проблематикой межкультурной бизнес-коммуникаций, стилями делового общения;
- выявить особенности влияния национальной культуры на бизнес-коммуникации;
- выработать навыки ведения эффективной бизнес-коммуникации.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

*Компетенции, индикаторы и результаты обучения*

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-4.1 Знает методы и способы применения современных коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия

*Знать:*

УК-4.1/Зн4 Особенности устной и письменной форм речи

УК-4.1/Зн5 Структуру аргументации и основные виды аргументов

УК-4.1/Зн6 Правила и принципы публичных выступлений

УК-4.1/Зн7 Особенности и правила деловой переписки

УК-4.1/Зн8 Основные концепции организации межличностного взаимодействия в информационной среде

УК-4.2 Умеет найти, проанализировать, отредактировать, составить информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке

*Уметь:*

УК-4.2/Ум4 Продуцировать грамотные, логически стройные, обоснованные высказывания в устной и письменной формах

УК-4.2/Ум5 Аргументированно отстаивать свою точку зрения, делать обоснованные выводы

УК-4.2/Ум6 Использовать приемы аргументации и логического убеждения в различных деловых ситуациях

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-5.1 Знает методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур

*Знать:*

УК-5.1/Зн1 Методы и принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-5.1/Зн2 Нормы и ценности, основные направления и механизмы взаимодействия в рамках гражданского общества

УК-5.1/Зн3 Специфику межличностного, группового и межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур

УК-5.2 Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

*Уметь:*

УК-5.2/Ум1 Анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-5.2/Ум2 Устанавливать, поддерживать и развивать межкультурные коммуникации с учетом разнообразия культур

### 3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Межкультурные бизнес-коммуникации» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): Очная форма обучения - 1, Очно-заочная форма обучения - 1, Заочная форма обучения - 1.

Освоение компетенций начинается с изучения текущей дисциплины.

Последующие дисциплины (практики) по связям компетенций:

Деловой иностранный язык;

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы;

Прикладные информационно-аналитические системы;

Управление маркетингом;

Учебно-воспитательный семинар;

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

*Очная форма обучения*

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Первый семестр	108	3	56	2	18	36	43	Зачет (9)
Всего	108	3	56	2	18	36	43	9

*Очно-заочная форма обучения*

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Первый семестр	108	3	38	2	12	24	66	Зачет (4)
Всего	108	3	38	2	12	24	66	4

#### Заочная форма обучения

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Консультации (часы)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация (часы)
Первый семестр	108	3	14	2	4	8	90	Зачет (4)
Всего	108	3	14	2	4	8	90	4

### 5. Содержание дисциплины

#### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий (часы промежуточной аттестации не указываются)

#### Очная форма обучения

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответствующие результатам освоения программы
<b>Раздел 1. Межкультурные бизнес-коммуникации</b>	<b>99</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	УК-4.1 УК-4.2
Тема 1.1. Практические аспекты бизнес-коммуникации	22		4	8	10	УК-5.1 УК-5.2
Тема 1.2. Теория коммуникации	28		6	12	10	
Тема 1.3. Основные формы бизнес-коммуникации	25		4	8	13	

Тема 1.4. Особенности межкультурных бизнес-коммуникаций	24	2	4	8	10	
<b>Итого</b>	<b>99</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>43</b>	

*Очно-заочная форма обучения*

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответственные с результатами освоения программы
<b>Раздел 1. Межкультурные бизнес-коммуникации</b>	<b>104</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>66</b>	УК-4.1 УК-4.2 УК-5.1 УК-5.2
Тема 1.1. Практические аспекты бизнес-коммуникации	24		2	6	16	
Тема 1.2. Теория коммуникации	26		4	6	16	
Тема 1.3. Основные формы бизнес-коммуникации	28		4	6	18	
Тема 1.4. Особенности межкультурных бизнес-коммуникаций	26	2	2	6	16	
<b>Итого</b>	<b>104</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>66</b>	

*Заочная форма обучения*

Наименование раздела, темы	Всего	Консультации	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения, соответственные с результатами освоения программы
<b>Раздел 1. Межкультурные бизнес-коммуникации</b>	<b>104</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>90</b>	УК-4.1 УК-4.2 УК-5.1 УК-5.2
Тема 1.1. Практические аспекты бизнес-коммуникации	25		1	2	22	
Тема 1.2. Теория коммуникации	21		1	2	18	
Тема 1.3. Основные формы бизнес-коммуникации	27		1	2	24	
Тема 1.4. Особенности межкультурных бизнес-коммуникаций	31	2	1	2	26	
<b>Итого</b>	<b>104</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>90</b>	

**5.2. Содержание разделов, тем дисциплин**

## *Раздел 1. Межкультурные бизнес-коммуникации*

### *Тема 1.1. Практические аспекты бизнес-коммуникации*

Особенности коммуникаций бизнеса и власти. Функции GR-менеджера. Бизнес и политика. Лоббирование. Функциональные отличия GR-менеджера и лоббиста. Основные принципы ведения бизнеса и коммуникации. Прямые и косвенные бизнес-коммуникации. Максимумы делового общения. Речевые стратегии и тактики в бизнес-коммуникациях. Формы лоббизма. Предмет и технологии GR-деятельности. Планирование бизнес-коммуникаций. Принятие управленческих решений в бизнес-коммуникациях. Бизнес-коммуникации и связи с общественностью. Бизнес-коммуникации и корпоративная социальная ответственность. Функции GR-департамента.

Коммуникативные стили в бизнес-коммуникации. Коммуникативные стили поведения лидера. Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления.

Коммуникативные барьеры: некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер модальностей, барьер характера.

Конфликты и пути их разрешения. Классификация конфликтов. Стадии и структура конфликта. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Способы разрешения конфликта: подавление, отсрочка, превращение конфликта в деловой разговор.

### *Тема 1.2. Теория коммуникации*

Основные положения теории коммуникации. Понятие коммуникации. Коммуникативные процессы. Модель коммуникативного акта. Вербальная и невербальная коммуникация. Социальный аспект коммуникаций. Виды коммуникативного воздействия.

Коммуникация как функция управления организацией. Виды коммуникаций в организации. Особенности и структура внутренних коммуникаций в организации. Межличностные коммуникации в организации. Современные коммуникационные технологии в организации.

Психологические механизмы восприятия в межгрупповом общении. Психологические механизмы межличностного общения. Факторы, влияющие на восприятие людей. Роль социальных стереотипов в общении. Психологическая культура деловой коммуникации. Психологические типы собеседников в коммуникации. Манипулятивные уловки в коммуникациях.

Особенности и свойства восприятия, апперцепция. Основные стадии восприятия. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Убеждающая коммуникация в деловой сфере.

### *Тема 1.3. Основные формы бизнес-коммуникации*



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 пресс-конференции: приветствие; разъяснение причины проведения; программа; представление выступающих; информация о материалах, представляемых прессе. Этика проведения пресс-конференций.

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.

#### *Тема 1.4. 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 Японии, Китая и Сингапура.

## **6. Рекомендуемые образовательные технологии**

При преподавании дисциплины применяются разнообразные образовательные технологии в зависимости от вида и целей учебных занятий.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях в следующих формах:

- проблемные лекции;
- лекция-беседа;
- лекции с разбором практических ситуаций.

Семинарские занятия по дисциплине ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления профессиональной деятельности посредством активизации и усиления самостоятельной деятельности обучающихся.

Большинство практических занятий проводятся с применением активных форм обучения, к которым относятся:

- 1) устный опрос студентов с элементами беседы и дискуссии по вопросам, выносимым на практические занятия;
- 2) групповая работа студентов, предполагающая совместное обсуждение какой-либо проблемы (вопроса) и выработку единого мнения (позиции) по ней (метод группового обсуждения, круглый стол);
- 3) контрольная работа по отдельным вопросам, целью которой является проверка знаний студентов и уровень подготовленности для усвоения нового материала по дисциплине.

На семинарских занятиях оцениваются и учитываются все виды активности студентов: устные ответы, дополнения к ответам других студентов, участие в дискуссиях, работа в группах, инициативный обзор проблемного вопроса, письменная работа.

## **7. Порядок проведения промежуточной аттестации**

*Промежуточная аттестация: Очная форма обучения, Зачет, Первый семестр.*

*Промежуточная аттестация: Очно-заочная форма обучения, Зачет, Первый семестр.*

*Промежуточная аттестация: Заочная форма обучения, Зачет, Первый семестр.*

## **8. Оценочные материалы текущего контроля**

### ***Раздел 1. Межкультурные бизнес-коммуникации***

*Контролируемые ИДК: УК-4.1 УК-5.1 УК-4.2 УК-5.2*

#### ***Тема 1.1. Практические аспекты бизнес-коммуникации***

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

##### **1. Посещение занятий:**

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

##### **2. Работа на лекционных занятиях:**

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,

в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

### 3. Работа на практических занятиях:

Деловая игра «Реформирование организации» (УК-4.2, УК-5.2)

Цель игры. Развитие у студентов навыков анализа использования коммуникативных стилей и формирование умений вести деловую дискуссию по спорным вопросам.

Игровая ситуация. Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный инженер выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного инженера вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры и узнают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Следует дать указания по самостоятельному изучению литературы и отработке основных вопросов темы.

В ходе игры

1. Распределить роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (состав играющих может меняться в ходе игры). Студенты, не вошедшие в состав играющих, выполняют роль экспертов.

2. Играющим уточняют установку на игру и игровую ситуацию, а также их знакомят с игровым сценарием и дают время на подготовку к игре (до 10 минут).

3. Разыгрывание сценария (до 30 минут):

Директор предприятия проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка.

Примечание. Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит произвести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.

4. Анализ действий участников игры экспертами (до 30 минут).

5. Подведение итогов преподавателем.

### *Тема 1.2. Теория коммуникации*

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

а) посещение лекционных и практических занятий,

б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

а) ведение конспекта лекций,

б) уровень освоения теоретического материала,

в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

Барьеры письменных коммуникаций и их преодоление (УК-4.2, УК-5.2)

Вы получили приглашение на международный симпозиум, и собираетесь принять в нем участие. Какие коммуникационные проблемы могут возникнуть у Вас в этой связи?

### *Тема 1.3. Основные формы бизнес-коммуникации*

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

1. Посещение занятий:

а) посещение лекционных и практических занятий,

б) соблюдение дисциплины.

## 2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

## 3. Работа на практических занятиях:

Психологическая подготовка к переговорам (УК-4.2, УК-5.2)

Примеры психологического воздействия, вызывающие естественные психологические реакции. В условиях переговоров нельзя исключить возможность манипуляции, поэтому надо уметь распознавать ситуации, провоцирующие спонтанные психологические реакции, и проявлять выдержку и здравый смысл вместо эмоций.

Пример 1 На встречу приглашает руководитель, от которого зависят приглашенные. Говорит что-то в следующем духе: «Я собрал вас здесь потому, что случилось нечто, из ряда выходящее! Это противоречит в корне всем принципам нашей деятельности! После того что случилось, я подобные инциденты без внимания не оставлю. Кто-то сильно пострадает. Прямо здесь и сейчас! И пускай для остальных это будет уроком!»

Пример 2 Участник переговоров № 1, демонстрируя дружелюбие: «Здравствуйте, мы пришли, готовы побеседовать с вами». Участник № 2: «И вы еще имеете наглость приходить после всего того, что происходит между нашими компаниями?!» Участник № 1, проявляя ожидаемую реакцию: «Простите, а что, собственно говоря, произошло?» Участник № 2, демонстрируя жесткость: «Вы еще и не знаете?! Ну, это означает, что вы совершенно не компетентны. Я делаю из этого необходимые выводы. До свидания!»

Пример 3 Во время проведения переговоров другой участник получил от нас предложения в письменном виде. Некоторое время он читает представленный документ с неудовольствием, потом начинает проявлять негативное изумление. Чтение сопровождается комментариями, подобными следующим: «Н-да, и это вы нам такое предлагаете... Ничего себе, какого же вы мнения о наших возможностях!»

Ответьте на вопросы

1. Какая психологическая реакция ожидается в приведенных примерах?
2. Что в приведенных примерах позволяет прийти к выводу о возможности дальнейшей манипуляции?
3. Как правильно себя вести в такой ситуации?

### *Тема 1.4. Особенности межкультурных бизнес-коммуникаций*

Форма контроля/оценочное средство: Посещение и работа на лекционных и практических занятиях

Вопросы/Задания:

#### 1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

#### 2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

#### 3. Работа на практических занятиях:

Как вести себя с иностранцами (УК-4.2, УК-5.2)

Цель: закрепление теоретических знаний по теме, развитие навыка межличностной коммуникации в процессе участия в дискуссии по предложенным вопросам:

1. Отношение ко времени у представителей разных культур.
2. Национальный характер и переговоры.
3. Приоритеты на переговорах у представителей американской деловой культуры.
4. Приоритеты на переговорах у представителей европейской (английской, германской) деловой культуры.
5. Приоритеты на переговорах у представителей южноевропейской деловой культуры (по

выбору студента).

6. Приоритеты на переговорах у представителей скандинавских стран.

7. Приоритеты на переговорах у представителей японской (корейской или китайской) деловой культуры.

8. Приоритеты на переговорах у представителей стран Латинской Америки.

9. Степень привязанности к протоколу на переговорах у представителей различных национальностей.

10. Стиль обсуждения вопросов на переговорах, применяемый представителями разных национальностей.

## **9. Оценочные материалы промежуточной аттестации**

*Очная форма обучения, Первый семестр, Зачет*

*Контролируемые ИДК: УК-4.1 УК-5.1 УК-4.2 УК-5.2*

Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в Приложении 6.

2. Выполнение итоговой работы

Примерный перечень вопросов к зачету представлн в Приложении 8.

Задания для промежуточной аттестации студентов представлены в Приложении 7.

*Очно-заочная форма обучения, Первый семестр, Зачет*

*Контролируемые ИДК: УК-4.1 УК-5.1 УК-4.2 УК-5.2*

Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в Приложении 6.

2. Выполнение итоговой работы

Примерный перечень вопросов к зачету представлн в Приложении 8.

Задания для промежуточной аттестации студентов представлены в Приложении 7.

*Заочная форма обучения, Первый семестр, Зачет*

*Контролируемые ИДК: УК-4.1 УК-5.1 УК-4.2 УК-5.2*

Вопросы/Задания:

1. Работа с тестовыми заданиями

Тестовые задания представлены в Приложении 6.

2. Выполнение итоговой работы

Примерный перечень вопросов к зачету представлн в Приложении 8.

Задания для промежуточной аттестации студентов представлены в Приложении 7.

## **10. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **10.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

*Основная литература*

1. Шарков, Ф. И. Коммуникология: основы теории коммуникации: учебник: учебник / Ф. И. Шарков. - 7-е изд., стер. - Москва: Дашков и К°, 2023. - 488 с. - 978-5-394-05111-1. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710041> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Основы межкультурной коммуникации: государственные и национально-культурные символы: учебное пособие: учебное пособие / Л. А. Борботько, Л. Г. Викулова, Л. А. Воробьева, С. А. Герасимова, Н. Б. Касьянова. - 2-е изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2019. - 277 с. - 978-5-9765-4270-9. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=607471> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

3. Зинченко, В. Г. Межкультурная коммуникация: от системного подхода к синергетической парадигме: учебное пособие: учебное пособие / В. Г. Зинченко, В. Г. Зусман, З. И. Кирнозе. - 3-е изд., стер. - Москва: ФЛИНТА, 2021. - 223 с. - 978-5-89349-472-3. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79344> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

#### *Дополнительная литература*

1. Шарков, Ф. И. Коммуникология: коммуникационный консалтинг: учебное пособие: учебное пособие / Ф. И. Шарков. - 3-е изд., стер. - Москва: Дашков и К°, 2022. - 406 с. - 978-5-394-04541-7. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684410> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

2. Семенов, А. К. Организационное поведение: учебник: учебник / А. К. Семенов, В. И. Набоков. - 4-е изд. - Москва: Дашков и К°, 2023. - 268 с. - 978-5-394-05179-1. - Текст: электронный. // Директ-Медиа: [сайт]. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710039> (дата обращения: 26.09.2024). - Режим доступа: по подписке

### **10.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся**

#### *Профессиональные базы данных*

1. <https://biblioclub.ru> - Университетская библиотека online

#### *Ресурсы «Интернет»*

1. <http://do.sano.ru> - Система дистанционного обучения Moodle (СДО Moodle)
2. <http://www.sibit.sano.ru> - Официальный сайт образовательной организации
3. <http://www.encyclopedia.ru> - Мир энциклопедий

### **10.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

При подготовке и проведении учебных занятий по дисциплине студентами и преподавателями используются следующие современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (<http://www.biblioclub.ru>).
2. Интегрированная библиотечно-информационная система ИРБИС64 (<http://lib.sano.ru>).
3. справочно-правовая система КонсультантПлюс.
4. Электронная справочная система ГИС Омск.

### **10.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование**

Институт располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются следующие помещения, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения:

Для лекций, семинаров (практических), групповых, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, ГИА

#### Учебная аудитория № 201

##### Перечень оборудования

- Доска маркерная - 1 шт.
- Стол - 20 шт.
- Стол преподавателя - 1 шт.
- Стул - 40 шт.
- Стул преподавателя - 1 шт.
- Тематические иллюстрации - 0 шт.
- Трибуна - 1 шт.
- Учебно-наглядные пособия - 0 шт.

##### Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

##### Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

#### Учебная аудитория № 202

##### Перечень оборудования

- Доска маркерная - 1 шт.
- Стол - 15 шт.
- Стол преподавателя - 1 шт.
- Стул - 30 шт.
- Стул преподавателя - 1 шт.
- Тематические иллюстрации - 0 шт.
- Трибуна - 1 шт.
- Учебно-наглядные пособия - 0 шт.

##### Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

##### Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

#### Мультимедийная учебная аудитория № 210

##### Перечень оборудования

- Аудиоколонка - 5 шт.
- Доска маркерная - 1 шт.
- Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.

Проектор - 1 шт.  
Стол - 37 шт.  
Стол преподавателя - 1 шт.  
Стул - 74 шт.  
Стул преподавателя - 1 шт.  
Трибуна - 1 шт.  
Экран - 1 шт.

#### Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Consultant Plus  
Adobe Acrobat Reader  
Kaspersky Endpoint Security для Windows  
2GIS  
Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian  
Microsoft Windows XP Professional Russian

#### Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

#### Мультимедийная учебная аудитория № 211

##### Перечень оборудования

Аудиоколонка - 5 шт.  
Доска маркерная - 1 шт.  
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.  
Проектор - 1 шт.  
Стол - 27 шт.  
Стол преподавателя - 1 шт.  
Стул - 54 шт.  
Стул преподавателя - 1 шт.  
Трибуна - 1 шт.  
Экран - 1 шт.

#### Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Consultant Plus  
Adobe Acrobat Reader  
Kaspersky Endpoint Security для Windows  
2GIS  
Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian  
Microsoft Windows XP Professional Russian

#### Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

#### Мультимедийная учебная аудитория № 301

##### Перечень оборудования

Доска - 1 шт.  
Стол - 18 шт.  
Стол преподавателя - 1 шт.  
Стул - 36 шт.



Стул преподавателя - 1 шт.  
Тематические иллюстрации - 0 шт.  
Трибуна - 1 шт.  
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.

Перечень программного обеспечения  
(обновление производится по мере появления новых версий программы)  
Не используется.

Перечень информационно-справочных систем  
(обновление выполняется еженедельно)  
Не используется.

Учебная аудитория № 302

Перечень оборудования  
Доска маркерная - 1 шт.  
Стол - 18 шт.  
Стол преподавателя - 1 шт.  
Стул - 36 шт.  
Стул преподавателя - 1 шт.  
Тематические иллюстрации - 0 шт.  
Трибуна - 1 шт.  
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.

Перечень программного обеспечения  
(обновление производится по мере появления новых версий программы)  
Не используется.

Перечень информационно-справочных систем  
(обновление выполняется еженедельно)  
Не используется.

Мультимедийная учебная аудитория № 303

Перечень оборудования  
Доска маркерная - 1 шт.  
Стол - 15 шт.  
Стол преподавателя - 30 шт.  
Стул - 1 шт.  
Стул преподавателя - 1 шт.  
Тематические иллюстрации - 0 шт.  
Трибуна - 1 шт.  
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.

Перечень программного обеспечения  
(обновление производится по мере появления новых версий программы)  
Не используется.

Перечень информационно-справочных систем  
(обновление выполняется еженедельно)  
Не используется.

Мультимедийная учебная аудитория № 304

#### Перечень оборудования

Аудиоколонка - 2 шт.  
Доска маркерная - 1 шт.  
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.  
Проектор - 0 шт.  
Стол - 18 шт.  
Стол преподавателя - 1 шт.  
Стул - 36 шт.  
Стул преподавателя - 1 шт.  
Тематические иллюстрации - 0 шт.  
Трибуна - 1 шт.  
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.  
Экран - 0 шт.

#### Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Consultant Plus  
Adobe Acrobat Reader  
Kaspersky Endpoint Security для Windows  
2GIS  
Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian  
Microsoft Windows 10

#### Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

#### Мультимедийная учебная аудитория № 312

#### Перечень оборудования

Аудиоколонка - 2 шт.  
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.  
Проектор - 1 шт.  
Тематические иллюстрации - 0 шт.  
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.  
Экран - 1 шт.

#### Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Consultant Plus  
Adobe Acrobat Reader  
Kaspersky Endpoint Security для Windows  
2GIS  
Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian  
Microsoft Windows XP Professional Russian

#### Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

#### Учебная аудитория № 415

#### Перечень оборудования

Доска маркерная - 1 шт.  
Стол - 15 шт.

Стол преподавателя - 1 шт.  
Стул - 30 шт.  
Стул преподавателя - 1 шт.  
Тематические иллюстрации - 0 шт.  
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.  
Шкаф - 1 шт.

Перечень программного обеспечения  
(обновление производится по мере появления новых версий программы)  
Не используется.

Перечень информационно-справочных систем  
(обновление выполняется еженедельно)  
Не используется.

Мультимедийная учебная аудитория № 422

Перечень оборудования  
Аудиоколонка - 2 шт.  
Доска маркерная - 1 шт.  
Интерактивная доска - 1 шт.  
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.  
Стол - 13 шт.  
Стол преподавателя - 1 шт.  
Стул - 26 шт.  
Стул преподавателя - 1 шт.  
Трибуна - 1 шт.

Перечень программного обеспечения  
(обновление производится по мере появления новых версий программы)  
Consultant Plus  
Adobe Acrobat Reader  
Kaspersky Endpoint Security для Windows  
2GIS  
Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian  
Microsoft Windows 8 Professional Russian

Перечень информационно-справочных систем  
(обновление выполняется еженедельно)  
Не используется.

Для лекций, семинаров (практических, лабораторных), консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, ГИА

Лаборатория социально-гуманитарных дисциплин (мультимедийная аудитория) № 307

Перечень оборудования  
Аудиоколонка - 2 шт.  
Доска маркерная - 1 шт.  
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.  
Проектор - 1 шт.  
Стол - 30 шт.  
Стол преподавателя - 1 шт.  
Стул - 60 шт.  
Стул преподавателя - 1 шт.

Тематические иллюстрации - 0 шт.  
Трибуна - 1 шт.  
Учебно-наглядные пособия - 0 шт.  
Экран - 1 шт.

#### Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Consultant Plus  
Adobe Acrobat Reader  
Kaspersky Endpoint Security для Windows  
2GIS  
Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian  
Microsoft Windows 7 Professional Russian

#### Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

Для лекций, семинаров (практических), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации

#### Мультимедийная учебная аудитория № 305

#### Перечень оборудования

Аудиоколонка - 2 шт.  
Доска маркерная - 1 шт.  
Информационная доска - 1 шт.  
Компьютер с выходом в Интернет - 1 шт.  
Круглый стол - 3 шт.  
Ноутбук DELL - 8 шт.  
Ноутбук HP - 2 шт.  
Персональный компьютер - 1 шт.  
Проектор - 1 шт.  
Стеллаж - 2 шт.  
Стол одноместный - 10 шт.  
Стол преподавателя - 1 шт.  
Стул - 27 шт.  
Стул преподавателя - 1 шт.  
Трибуна - 1 шт.  
Экран - 1 шт.

#### Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

MariaDB 10.11 (x64)  
Microsoft Office 2016 standart Win64 Russian  
Consultant Plus  
Adobe Acrobat Reader  
Kaspersky Endpoint Security для Windows  
2GIS

#### Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного, компьютерного

оборудования и хранения элементов мультимедийных лабораторий

Специальное помещение № 420

Перечень оборудования

Запасные части для компьютерного оборудования - 0 шт.

Наушники для лингафонного кабинета - 0 шт.

Паяльная станция - 1 шт.

Персональный компьютер - 4 шт.

Планшетный компьютер - 15 шт.

Сервер - 10 шт.

Стеллаж - 0 шт.

Стол - 4 шт.

Стул - 4 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Специальное помещение № 003

Перечень оборудования

Запасные части для столов и стульев - 0 шт.

Материалы для сопровождения учебного процесса - 0 шт.

Наборы слесарных инструментов для обслуживания учебного оборудования - 0 шт.

Станок для сверления - 0 шт.

Стеллаж - 0 шт.

Угловая шлифовальная машина - 0 шт.

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

Не используется.

Перечень информационно-справочных систем

(обновление выполняется еженедельно)

Не используется.

## **11. Методические указания по освоению дисциплины (модуля)**

### **ВИДЫ И ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Успешное освоение теоретического материала по дисциплине требует самостоятельной работы, нацеленной на усвоение лекционного теоретического материала, расширение и конкретизацию знаний по разнообразным вопросам дисциплины. Самостоятельная работа студентов предусматривает следующие виды:

1. Аудиторная самостоятельная работа студентов – выполнение на практических занятиях и лабораторных работах заданий, закрепляющих полученные теоретические знания либо расширяющие их, а также выполнение разнообразных контрольных заданий индивидуального или группового характера (подготовка устных докладов или сообщений о результатах

выполнения заданий, выполнение самостоятельных проверочных работ по итогам изучения отдельных вопросов и тем дисциплины);

2. Внеаудиторная самостоятельная работа студентов – подготовка к лекционным, практическим занятиям, лабораторным работам, повторение и закрепление ранее изученного теоретического материала, конспектирование учебных пособий и периодических изданий, изучение проблем, не выносимых на лекции, написание тематических рефератов, выполнение индивидуальных практических заданий, подготовка к тестированию по дисциплине, выполнение итоговой работы.

Большое значение в преподавании дисциплины отводится самостоятельному поиску студентами информации по отдельным теоретическим и практическим вопросам и проблемам.

При планировании и организации времени для изучения дисциплины необходимо руководствоваться п. 5.1 или 5.2 рабочей программы дисциплины и обеспечить последовательное освоение теоретического материала по отдельным вопросам и темам (Приложение 2).

Наиболее целесообразен следующий порядок изучения теоретических вопросов по дисциплине:

1. Изучение справочников (словарей, энциклопедий) с целью уяснения значения основных терминов, понятий, определений;
2. Изучение учебно-методических материалов для лекционных, практических занятий, лабораторных работ;
3. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы и электронных информационных источников;
4. Изучение дополнительной литературы и электронных информационных источников, определенных в результате самостоятельного поиска информации;
5. Самостоятельная проверка степени усвоения знаний по контрольным вопросам и/или заданиям;
6. Повторное и дополнительное (углубленное) изучение рассмотренного вопроса (при необходимости).

В процессе самостоятельной работы над учебным материалом рекомендуется составить конспект, где кратко записать основные положения изучаемой темы. Переходить к следующему разделу можно после того, когда предшествующий материал понят и усвоен. В затруднительных случаях, встречающихся при изучении курса, необходимо обратиться за консультацией к преподавателю.

При изучении дисциплины не рекомендуется использовать материалы, подготовленные неизвестными авторами, размещенные на неофициальных сайтах неделового содержания. Желательно, чтобы используемые библиографические источники были изданы в последние 3-5 лет. Студенты при выполнении самостоятельной работы могут воспользоваться учебно-методическими материалами по дисциплине, представленными в электронной библиотеке института, и предназначенными для подготовки к лекционным и семинарским занятиям.

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

Оценка компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания и технологической картой дисциплины (Приложение 1).

Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего и промежуточного контроля представлены в Приложении 3.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена/зачета в виде выполнения тестирования и/или итоговой работы.

Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.

При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине могут формироваться

варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины (Приложение 6)

Оценка знаний студентов осуществляется в соответствии с Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в Институте, и технологической картой дисциплины

## ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ НА ЭТАПЕ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

1) Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)

Формируемые компетенции: УК-4, УК-5

При преподавании дисциплины применяются разнообразные образовательные технологии в зависимости от вида и целей учебных занятий.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях в следующих формах:

- проблемные лекции;
- лекция-беседа;
- лекции с разбором практических ситуаций.

Практические занятия ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления профессиональной деятельности посредством активизации и усиления самостоятельной деятельности обучающихся.

Большинство практических занятий проводятся с применением активных форм обучения, к которым относятся:

- 1) устный опрос студентов с элементами беседы и дискуссии по вопросам, выносимым на практические занятия;
- 2) групповая работа студентов, предполагающая совместное обсуждение какой-либо проблемы (вопроса) и выработку единого мнения (позиции) по ней (метод группового обсуждения, круглый стол);
- 3) контрольная работа по отдельным вопросам, целью которой является проверка знаний студентов и уровень подготовленности для усвоения нового материала по дисциплине.

На практических занятиях оцениваются и учитываются все виды активности студентов: устные ответы, дополнения к ответам других студентов, участие в дискуссиях, работа в группах, инициативный обзор проблемного вопроса, письменная работа.

2) Письменное задание

Формируемые компетенции: УК-4, УК-5

Цели и задачи реферата.

Целью работы является обобщение и систематизация теоретического материала в рамках исследуемой проблемы.

В процессе выполнения работы решаются следующие задачи:

1. Формирование информационной базы:

- анализ точек зрения зарубежных и отечественных специалистов в области дисциплины;
- конспектирование и реферирование первоисточников в качестве базы для сравнения, противопоставления, обобщения;
- анализ и обоснование степени изученности исследуемой проблемы;
- подготовка библиографического списка исследования.

2. Формулировка актуальности темы:

- отражение степени важности исследуемой проблемы в современной теории и практике;
- выявление соответствия задачам теории и практики, решаемым в настоящее время;
- определение места выбранной для исследования проблемы в дисциплине.

3. Формулировка цели и задач работы:

- изложение того, какой конечный результат предполагается получить при проведении теоретического исследования;
- четкая формулировка цели и разделение процесса ее достижения на этапы;
- выявление особенностей решения задач (задачи – это те действия, которые необходимо предпринять для достижения поставленной в работе цели).

В результате написания реферата обучающийся изучает и анализирует информационную базу с целью установления теоретических зависимостей, формулирует понятийный аппарат, определяет актуальность, цель и задачи работы.

Обязательными составляющими элементами реферата являются:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основное содержание, разделенное на разделы (параграфы, пункты, подпункты), расположенные и поименованные согласно плану; в них аргументировано и логично раскрывается избранная тема в соответствии с поставленной целью; обзор литературы; описание применяемых методов, инструментов, методик, процедур в рамках темы исследования; анализ примеров российского и зарубежного опыта, отражающих тему исследования и т.д..
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Требования к оформлению письменных работ представлены в Методических указаниях к содержанию, оформлению и критериям оценивания письменных, практических и лабораторных работ, утвержденных решением Научно-методического совета (протокол № 8 от 07.06.2018 г.).

Темы реферата выбирают в соответствии с Приложением 4

### 3) Практическое задание

Формируемые компетенции: УК-4, УК-5

Кейс - описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Цель кейса - научить обучающихся анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать ее из одной формы в другую.

В процессе выполнения кейса решаются следующие задачи:

- Формирование и развитие информационной компетентности;
- Развитие умений искать новые знания, анализировать ситуации;
- Развитие навыков самоорганизации, самостоятельности, инициативности;
- Развитие умений принимать решения, аргументировать свою позицию.

Обязательными составляющими элементами кейса являются:

- титульный лист;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения

Требования к оформлению практических работ представлены в Методических указаниях к содержанию, оформлению и критериям оценивания письменных, практических и лабораторных работ, утвержденных решением Научно-методического совета (протокол № 8 от 07.06.2018 г.).

Кейсы представлены в Приложении 5.

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

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся по дисциплине основана на использовании Положения о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в институте, и технологической карты дисциплины.

Текущий контроль:



- посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия) - 0-35 баллов;
- письменное задание (реферат) - 0-25 баллов;
- практическое задание (кейс) - 0-50 баллов.

Промежуточная аттестация:

- итоговая работа - 25 баллов.

Максимальное количество баллов по дисциплине – 100.

Максимальное количество баллов по результатам текущего контроля – 75.

Максимальное количество баллов на экзамене – 25.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе изучения учебной дисциплины «Межкультурные бизнес-коммуникации» следует:

1. Ознакомиться с рабочей программой дисциплины. Рабочая программа содержит перечень разделов и тем, которые необходимо изучить, планы лекционных и семинарских занятий, вопросы к текущей и промежуточной аттестации, перечень основной, дополнительной литературы и ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет» и т.д.
2. Ознакомиться с календарно-тематическим планом самостоятельной работы обучающихся.
3. Посещать теоретические (лекционные) и практические (семинарские) занятия, лабораторные работы.
4. При подготовке к практическим (семинарским) занятиям, а также при выполнении самостоятельной работы следует использовать методические указания для обучающихся.

Учебный план курса «Межкультурные бизнес-коммуникации» предполагает в основе изучения дисциплины использовать лекционный материал и основные источники литературы, а в дополнение – практические занятия.

Кроме традиционных лекций и практических занятий (перечень и объем которых указаны) целесообразно в процессе обучения использовать и активные формы обучения.

Примерный перечень активных форм обучения:

- 1) беседы и дискуссии;
- 2) кейсы и практические ситуации;
- 3) индивидуальные творческие задания;
- 4) творческие задания в группах;
- 5) практические работы.

На лекциях студенты должны получить систематизированный материал по теме занятия: основные понятия и положения, классификации изучаемых явлений и процессов, алгоритмы и методики организации дисциплины и т.д.

Практические занятия предполагают более детальную проработку темы по каждой изучаемой проблеме, анализ теоретических и практических аспектов дисциплины. Для этого разработаны подробные вопросы, обсуждаемые на семинарских занятиях, практические задания, темы рефератов и тесты. При подготовке к семинарским занятиям следует акцентировать внимание на значительную часть самостоятельной практической работы студентов.

Для более успешного изучения курса преподавателю следует постоянно отсылать студентов к учебникам, периодической печати. Освоение всех разделов курса предполагает приобретение студентами навыков самостоятельного анализа инструментов и механизмов дисциплины, умение работать с научной литературой.

Основная учебная литература, представленная учебниками и учебными пособиями, охватывает все разделы программы по дисциплине «Межкультурные бизнес-коммуникации». Она изучается студентами в процессе подготовки к практическим занятиям, зачету. Дополнительная учебная литература рекомендуется для самостоятельной работы по подготовке к семинарским и практическим занятиям, при написании рефератов.

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями курса уделяется внимание приобретению практических навыков с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей профессиональной деятельности.

### *Описание возможностей изучения дисциплины лицами с ОВЗ и инвалидами*

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорнодвигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены вузом или могут использоваться собственные технические средства. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий текущего контроля. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

## Технологическая карта дисциплины

Наименование дисциплины	Межкультурные бизнес-коммуникации
Количество зачетных единиц	3
Форма промежуточной аттестации	Зачет

№	Виды учебной деятельности студентов	Форма отчетности	Баллы (максимум)
<b>Текущий контроль</b>			
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и		
2	Выполнение письменного задания (реферат)	Письменная работа	
3	Выполнение практического задания (кейс)	Письменная работа	
<b>Промежуточная аттестация</b>			
4	Выполнение итоговой работы	Итоговая работа, тест	
<b>Итого по дисциплине:</b>			100

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Преподаватель \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 (уч. степень, уч. звание, должность, ФИО преподавателя) Подпись

## Тематическое планирование самостоятельной работы студентов

Тема, раздел	Очная форма	Заочная форма	Очно-заочная форма	Задания для самостоятельной работы	Форма контроля
1. Практические аспекты бизнес - коммуникации	10	22	16	Подготовка к деловой игре Самостоятельное изучение рекомендованной литературы	Деловая и /или ролевая игра реферат кейс-задачи итоговый тест
2. Теория коммуникации	10	18	16	Подготовка к деловой игре Самостоятельное изучение	практическая работа итоговый тест, реферат, кейс-задачи
3. Основные формы бизнес-коммуникации	13	24	18	Подготовка к практической работе Самостоятельное изучение и анализ рекомендованной литературы	итоговый тест, реферат, кейс-задачи
4. Особенности межкультурных бизнес-коммуникаций	10	26	16	Подготовка к практической работе Самостоятельное изучение рекомендованной литературы Подготовка к зачету	итоговый тест, реферат, кейс-задачи, зачет
<b>ИТОГО</b>	<b>43</b>	<b>90</b>	<b>66</b>		

## Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе текущего контроля

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)	<p>1. Посещение занятий: а) посещение лекционных и практических занятий, б) соблюдение дисциплины.</p> <p>2. Работа на лекционных занятиях: а) ведение конспекта лекций, б) уровень освоения теоретического материала, в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.</p> <p>3. Работа на практических занятиях: а) уровень знания учебно-программного материала, б) умение выполнять задания, предусмотренные программой курса, в) практические навыки работы с освоенным материалом.</p>	0-35
2	Письменное задание	<p>1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.</p> <p>2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме письменного задания; б) соответствие содержания теме и плану письменного задания; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; д) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).</p> <p>3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).</p> <p>4. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно</p>	0-25

		оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму письменного задания.	
3	Практическое задание	<p>1. Анализ проблемы: а) умение верно, комплексно и в соответствии с действительностью выделить причины возникновения проблемы, описанной в практическом задании.</p> <p>2. Структурирование проблем: а) насколько четко, логично, последовательно были изложены проблемы, участники проблемы, последствия проблемы, риски для объекта.</p> <p>3. Предложение стратегических альтернатив: а) количество вариантов решения проблемы, б) умение связать теорию с практикой при решении проблем.</p> <p>4. Обоснование решения: а) насколько аргументирована позиция относительно предложенного решения практического задания; б) уровень владения профессиональной терминологией.</p> <p>5. Логичность изложения материала: а) насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, б) насколько предложенный план может быть реализован в текущих условиях.</p>	0-50

**Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе промежуточной аттестации**

<b>№ п/п</b>	<b>Показатели оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
1	Итоговая работа	Количество баллов за тест пропорционально количеству правильных ответов на тестовые задания. После прохождения теста суммируются результаты выполнения всех заданий для выставления общей оценки за тест.	0-25

Номер темы для выполнения реферата определяется по таблице:

Первая буква фамилии студента	№ темы реферата
А	1
Б	2
В	3
Г	4
Д	5
Е, Ё	6
Ж	7
З	8
И	9
К	10
Л	11
М	12
Н	13
О	14
П	15
Р	16
С	17
Т	18
У	19
Ф	20
Х	21
Ц	22
Ч	23
Ш	24
Щ	25
Э	26
Ю	27
Я	28

**Примерная тематика рефератов (УК-4, УК-5):**

1. Коммуникационный портрет личности и его виды (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
2. Влияние физической и социальной окружающей среды на межкультурное взаимодействие (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
3. Роль межкультурной коммуникации в условиях глобализации экономических, политических и культурных контактов (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
4. Место межкультурной коммуникации в повседневной жизни (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
5. Специфика коммуникации в контексте управления персоналом (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
6. Международный бизнес компаний как форма межкультурной коммуникации (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
7. Деловой протокол: назначение встречи, знакомство, формальности, коммуникационные стили (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
8. Ведение деловых переговоров: культурная обусловленность различных стратегий (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).

9. Различия в использовании времени в деловых контактах (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
10. Русские и американские культурные ценности: сравнительный анализ (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
11. Влияние ценностных ориентаций на межкультурную коммуникацию (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
12. Особенности мужской и женской вербальной коммуникации (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
13. Вербальная и невербальная символические системы – подобие и отличие (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
14. Связь невербального языка и культуры (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
15. Пространственное (проксеимическое) поведение (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
16. Тишина как форма коммуникации (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
17. Межкультурная коммуникация как частный способ общения (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
18. Роль межкультурной коммуникации в диалоге культур (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
19. Межкультурная коммуникация и межкультурное общение (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
20. Объектная и предметная область межкультурной коммуникации (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
21. Роль межкультурной коммуникации в диалоге культур (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
22. Особенности управления персоналом в рамках мультикультурной среды (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
23. Роль межкультурной коммуникации в условиях глобализации экономических, политических и культурных контактов (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
24. Место межкультурной коммуникации в повседневной жизни (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
25. Процесс восприятия в межкультурной коммуникации и его основные детерминанты (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
26. Специфика межкультурной коммуникации в контексте управления (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
27. Международный бизнес как форма межкультурной коммуникации (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
28. Взаимосвязь культурных ценностей и типов организационной культуры (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
29. Структура аргументации и основные виды аргументов (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
30. Основные виды аргументов и структура доказательства (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
31. Правила публичных выступлений (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
32. Основные принципы подготовки и проведения эффективных публичных выступлений (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
33. Этапы и особенности подготовки публичных выступлений (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
34. Особенности деловой переписки (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
35. Правила деловой переписки (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).
36. Стилистические особенности деловой переписки (УК-4, 31, 32, 33; УК-5, 31, 32, 33).



## Вариант для выполнения кейса

Первая буква фамилии студента	№ кейса для выполнения
А	1
Б	2
В	3
Г	4
Д	1
Е, Ё	2
Ж	3
З	4
И	1
К	2
Л	3
М	4
Н	1
О	2
П	3
Р	4
С	1
Т	2
У	3
Ф	4
Х	1
Ц	2
Ч	3
Ш	4
Щ	1
Э	2
Ю	3
Я	4

## Кейс 1.

Прочитайте письмо, посланное редактором одной из пекинских газет британскому журналисту:

«Мы прочитали Вашу рукопись с безграничным наслаждением. Но если бы мы напечатали Вашу работу, то лишили бы себя возможности в будущем публиковать работы более слабого уровня. Поскольку представляется совершенно исключённым увидеть что-либо равноценное в ближайшее тысячелетие, мы, к нашему глубочайшему сожалению, вынуждены отклонить Вашу божественную рукопись. Мы приносим тысячу извинений и просим снисхождения за нашу неосмотрительность и боязливость».

Вопросы к кейсу:

1. Какова была коммуникативная цель высказывания?
2. Чем характеризуется речевой стиль данного письма?
3. Является ли он типичным для китайской деловой коммуникации?
4. Как, по вашему мнению, воспринял ответ редакции журналист?
5. Предположите возможную интерпретацию этого сообщения представителями русской, японской и немецкой лингвокультур.

## Кейс 2.

В 1804 г. президент США Джефферсон послал экспедицию разведать земли, недавно приобретенные у Франции. Два года Льюис, Кларк и пятьдесят их спутников пробирались по бесконечным прериям, искали перевалы в невиданно высоких горах, переправлялись через удивительно широкие реки, страдали от зимних холодов в Северной Дакоте и от летней жары в Миссури.

Отчет об экспедиции выдает растерянность Льюиса и Кларка: ни образов, ни слов для описания этой реальности у них не было.

Когда эти бесстрашные исследователи действительно нуждались в свежих лошадях, местные жители, индейцы, каким-то образом всегда об этом узнавали. Если переговоры с ними касались не слишком ценных и необходимых товаров, с ними можно было договориться довольно быстро. Но когда индейцы собирались вести торг по поводу лошадей, они разбивали вигвамы и всем своим видом показывали, что намерены вести долгий переговорный марафон. Они чувствовали, что в данном случае надо вести переговоры жестко.

Вопросы к кейсу:

1. Прокомментируйте, в чем была опасность позиции участников экспедиции Льюиса и Кларка в переговорной ситуации с индейцами.
2. Как предмет переговоров влиял на их результат?
3. Были ли возможности у Льюиса и Кларка выдвинуть привлекательную для индейцев пропозицию с тем, чтобы они уступили им лошадей?

## Кейс 3.

Старейшая европейская марка джинсов, созданная в Германии, является крупнейшим мировым производителем джинсов. Также как и во всем мире в России ее бренд пользуется заслуженной популярностью. Спрос на вещи с этим логотипом растет, что подтверждается стабильным ростом продаж в сети магазинов «Джинсовая симфония», которая обладает правом эксклюзивной дистрибуции торговой марки. Всего в России компания имеет 31 частный магазин в Москве, Санкт-Петербурге, Самаре, Новосибирске, Красноярске, Волгограде и Краснодаре.

С начала 2017 г. компания вывела на рынок монобрендовый проект. В свою очередь «Джинсовая симфония» – один из крупнейших и старейших партнеров компании – в числе первых открыла концептуальный магазин этой марки в России. Монобрендовый магазин располагается в Москве.

Теперь появление фирменных магазинов планируется в городах с населением более одного миллиона человек.

«Джинсовая симфония» предполагает развитие проекта как самостоятельно, так и с помощью партнеров по франчайзингу. В течение 2018 г. «Джинсовая симфония», уже десять лет успешно работающая в России, самостоятельно выведет на рынок Москвы и регионов четыре монобрендовых магазина.

Открытие фирменных магазинов происходит при непосредственном участии головного офиса компании, расположенного в Германии. Именно там разрабатываются дизайнпроекты, и именно оттуда поставляется все необходимое для полного оснащения магазинов. Переговоры по открытию фирменного магазина проводятся с представителями головного офиса при участии «Джинсовой симфонии».

Возможность заказать новую коллекцию для его открытия предоставляется четыре раза в год (две основные и две flash-коллекции) в московском выставочном зале «Джинсовой симфонии».

Вопросы к кейсу:

1. Составьте план переговоров с компанией, учитывая тот факт, что головной офис и разработка проектов магазинов, а также особенностей продвижения - в Германии. Предмет переговоров – открытие монобрендового магазина.

2. Какие цели вы бы ставили и какую стратегию переговоров вы бы предложили, если бы собирались открыть фирменный магазин этой компании?

3. Какие цели вы бы ставили и какую стратегию переговоров вы бы выбрали, если бы собирались стать партнером по франчайзингу «Джинсовой симфонии»?

#### Кейс 4.

«Tatra Banka» - один из сильных банковских брендов в Словакии. Он пятнадцать раз признавался полезным и лучшим банком по версии различных аудиторов и премий. На этот раз банк «Tatra Banka» нуждался в привлечении на работу операционистов и служащих из лучших выпускников университетов с помощью брендинга. Цели коммуникационной кампании: привлечь самых сообразительных и амбициозных выпускников на работу в «Tatra Banka» на позицию служащего, коммуникация должна строиться исходя из принципа банка - «Лучшие идут с нами».

Целевая аудитория рекламной кампании - молодые и сообразительные выпускники, им от 20 до 35 лет, в конце учебного года необходима работа, у них «умная голова с высокой самооценкой». С одной стороны, аудитория требовательная и надо искать нешаблонные пути коммуникации, с другой - надо поддерживать имидж одного из лучших банков страны. В итоге было решено провести кампанию, основанную на коротких высказываниях, двусмысленных выражениях, пословицах и советах, которые потом «разоблачились». Постеры и стикеры с рекламой «Tatra Banka» были размещены следующим образом:

- на остановках, снаружи и внутри городского транспорта,
- Интернет. Баннеры, размещенные на популярных сайтах,
- снаружи и внутри лифтов, на лестницах учебных заведениях,
- на центральных пешеходных улицах крупных городов.

Основным сюжетом стал девиз: «Берегите вашу голову. Ведь мы в ней заинтересованы», «Хотите подняться?» - написано на нижних ступеньках (транспорта или лестницы) «Высших позиций вы достигните, если попытаетесь устроиться на работу в Tatra Banka» - заявляет размещенная на верхних ступеньках надпись. Такой посыл четко объяснял, что «Tatra Banka» нуждается в молодых и сильных личностях, которые к тому же хорошо соображают.

Подача заявлений на работу в «Tatra Banka» увеличилась на 300%, по результатам. И даже спустя два месяца после окончания рекламной кампании высокий интерес, получение работы именно в этом банке, сохранился. Самое ценное - это то, что претенденты на вакансии четко соответствовали тем требованиям, которые предъявлял банк к своим будущим сотрудникам.

Вопросы к кейсу:

1. В чем проявилась уникальность маркетинговых коммуникаций, которые использовал банк для своей рекламной кампании?

2. Объясните, как бренд Tatra Banka способствовал отсутствию проблем при найме со- трудников.

3. Выделите главный девиз в содержании всех сообщений брендинга в данном примере.

4. Как вы считаете, каких результатов достиг бы банк в России, проведя подобную рекламную кампанию?

**Тест «Межкультурные коммуникации» (УК-4, УК-5)**

1. В 1946 году в США был создан Институт службы за границей, первым директором которого был лингвист:
  - а) Б. Лейпман;
  - б) Э. Холл;
  - в) Д. Трагер;
  - г) М. Вертгаймер.
  
2. В 1954 г. опубликована книга Э. Холла, Д. Трагера «Культура как коммуникация», в которой:
  - а) обсуждаются проблемы развития восточной культуры;
  - б) обсуждаются проблемы развития западной культуры;
  - в) рассматривается коммуникация в развитых странах;
  - г) предложен термин «межкультурная коммуникация», рассматривается ее специфика.
  
3. Процесс углубления культурного взаимодействия и взаимовлияния между государствами, национально-культурными группами и историко-культурными областями при образовании некоего единого культурного пространства - это
  - а) культурная интеграция;
  - б) аккультурация;
  - в) ассимиляция;
  - г) коммуникация.
  
4. Общение – это форма взаимодействия:
  - а) между субъектом и объектом;
  - б) между субъектом и техникой;
  - в) между субъектом и субъектом;
  - г) между субъектом и природой.
  
5. Процесс обоюдного заимствования моделей поведения и ценностных установок культур в процессе их коммуникации друг с другом - это
  - а) культурная интеграция;
  - б) аккультурация;
  - в) ассимиляция;
  - г) коммуникация.
  
6. Процесс, в результате которого представители одной культурной общности перенимают и усваивают культуру иного культурного образования. Как правило, это политика насильственного подавления господствующей этнокультурной группой самобытности менее малочисленной или политически бесправной культурной группы - это
  - а) культурная интеграция;
  - б) аккультурация;
  - в) ассимиляция;
  - г) коммуникация.
  
7. Процесс вхождения индивида в общество, овладение им социокультурным наследием называется:
  - а) инкультурация;
  - б) интеграция;
  - в) инициация;

г) идентификация.

8. Правила поведения в культуре:

- а) наследуются;
- б) автоматически входят в личность;
- в) развиваются в бессознательном;
- г) усваиваются в процессе обучения.

9. Число "4" считается счастливым в Японии.

- а) да;
- б) нет.

10. Инкультурация – это процесс:

- а) неосознанного переноса собственного психического мира на другого человека;
- б) усвоения человеком в форме коммуникации норм и ценностей культуры;
- в) усвоения знаний, умений, навыков;
- г) подавления человеком собственных этнических стереотипов.

11. Этноцентризм представляет собой:

- а) психологическую установку оценивать другие культуры через призму собственного «Я»;
- б) психологическую установку воспринимать и оценивать другие культуры и поведение их представителей через призму своей культуры;
- в) психологическую установку оценивать другие культуры через призму общечеловеческих ценностей;
- г) психологическую установку оценивать другие культуры через призму эмпатии.

12. Испанцы предпочитают сохранять зрительный контакт во время беседы.

- а) да;
- б) нет.

13. С позиции когнитивной лингвистики, взаимодействие между представителями разных культур – это:

- а) отнесение сведений, получаемых из внешнего мира к этому миру;
- б) отражение объектов в совокупности их свойств;
- в) отражение обобщенной структуры объекта другого;
- г) понимание дискурса и концептов друг друга.

14. Управление межкультурными коммуникациями осуществляется прежде всего на основе:

- а) знания содержания и закономерностей межкультурного взаимодействия;
- б) личного опыта взаимодействия с людьми;
- в) знания психологических особенностей другого человека;
- г) практики чтения текстов.

15. Арабские бизнесмены разграничивают личную дружбу и бизнес.

- а) да;
- б) нет.

16. Управление межкультурными коммуникациями осуществляется через формирование навыков коммуникации и:

- а) потребности в саморазвитии
- б) потребности в самопознании
- в) потребности в саморегуляции

г) компетенций в области межкультурной коммуникации

17. Концепт в культуре – это:

- а) свойство системы либо существенных системных отношений сохранять неизменное постоянство в процессе преобразования;
- б) процесс интерпретации, посредством которого индивид приписывает наблюдаемым событиям причины;
- в) смысловое значение имени (знака), т.е. содержание понятия;
- г) материальный, чувственно-воспринимаемый предмет, который выступает как представитель другого предмета.

18. Вьетнамская женщина откажется от должности, ставящей ее на одну ступеньку с мужем в иерархической лестнице.

- а) да;
- б) нет.

19. Выберите самый высококонтекстуальный язык из предложенных:

- а) немецкий;
- б) русский;
- в) китайский;
- г) финский.

20. Монохромные культуры (по Э. Холлу) характеризуются тем, что:

- а) время в них распределяется таким образом, что в один и тот же отрезок времени возможен только один вид деятельности, одно событие идет за другим;
- б) прошлое время в них используется незначительно;
- в) главным является ориентация на будущее;
- г) происходит несистематическое смещение настоящего, прошлого, будущего.

21. Слово культура восходит к

- а) слову культурность;
- б) немецкому слову Kultur;
- в) латинскому существительному cultura.

22. Понятие «культурные универсалии» означает

- а) ценности духовной культуры;
- б) ценности доминирующей культуры;
- в) базовые ценности, присущие всем типам культур;
- г) ценности материальной культуры

23. При помощи языка

- а) говорят об окружающей действительности;
- б) говорят об интерпретации.

24. Есть левой рукой - табу в Саудовской Аравии.

- а) да;
- б) нет.

25. В Малайзии принято здороваться с женщинами за руку.

- а) да;
- б) нет.

26. Стрессовое воздействие иной культуры на человека или общество называется:

- а) культурный шок;
- б) культурный конфликт;
- в) культурный взрыв;
- г) культурное насыщение.

27. Культурные стандарты и их проявления

- а) варьируются в субкультурах общества;
- б) стабильны во всех социальных группах общества.

28. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении

- а) язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления;
- б) традиции, алфавит, прием пищи и ее количество;
- в) кухня, дистанция, внешность;
- г) акцент, диалект, использование сленга.

29. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом - это

- а) культурная идентичность;
- б) эмпатия;
- в) социальная норма;
- г) инкультурация.

30. С помощью понятия темпоральность Э. Холл объясняет

- а) обусловленное темпераментом поведение;
- б) темп жизни;
- в) отношение ко времени и его использованию носителями той или иной культуры.

31. Какой вид культурных норм исключает элемент мотивации поведения, поскольку нормы, составляющие его должны выполняться автоматически?

- а) традиция;
- б) нравы;
- в) закон;
- г) обряд.

32. Тип невербальной коммуникации, основывающийся на тактильной системе восприятия партнера, включающий рукопожатия, поцелуи, поглаживания, объятия и т.д.

- а) такесика;
- б) эмпатия;
- в) сензитивность;
- г) проксемика.

33. Первые центры по изучению межкультурной коммуникации в Европе были открыты в:

- а) Германии;
- б) Франции;
- в) России;
- г) Польше.

34. Тип общения, при котором партнеров по общению объединяют интересы дела, совместная деятельность:

- а) деловой стиль общения;
- б) дружеский стиль общения;

- в) требовательный стиль общения;
- г) дистанционный стиль общения.

35. Американцы относятся к представителям культуры с ориентированием на:

- а) подчинение природе;
- б) гармонию с природой;
- в) господство над природой.

36. Процесс расширения взаимосвязи и взаимовлияния различных стран и народов на основе современных информационных технологий - это

- а) интернационализация;
- б) глобализация;
- в) мультикультурализм.

37. Для понимания иноязычного партнера необходимо

- а) достаточно хорошо знать соответствующий иностранный язык;
- б) необходимо знание всех правил культурно-специфического употребления высказываний.

38. Какие параметры входят в многофакторную модель ценностей Г. Хофстеде?

- а) Индивидуализм – коллективизм;
- б) Мужественность – женственность;
- в) Скорость социальных изменений (низкая или высокая);
- г) Дистанция власти (большая или маленькая);
- д) Дистанция коммуникации (контактность – бесконтактность).

39. Средства коммуникации в индивидуалистических западных культурах отличаются:

- а) небольшим количеством;
- б) акцентом на содержании сообщения;
- в) неконкретностью речи;
- г) акцентом на форме сообщения.

40. Восприятие действительности обусловлено

- а) культурой и языком;
- б) особенностями характера человека;
- в) различными табу и запретами.

41. Вариант аккультурации, в ходе которого человек полностью принимает ценности и нормы новой культуры, отказываясь при этом от норм и ценностей своей культуры, - это

- а) интеграция;
- б) ассимиляция;
- в) сегрегация;
- г) маргинализация.

42. Вариант аккультурации, в ходе которого происходит идентификация индивида как с родной, так и с новой культурой - это

- а) интеграция;
- б) ассимиляция;
- в) сегрегация;
- г) маргинализация.

43. Согласно гипотезе Э. Сэпира - Б. Уорфа, язык - это не просто инструмент для воспроизведения мыслей, он сам:



- а) формирует мысли людей;
- б) зависит от мышления человека;
- в) определяет бессознательные установки;
- г) является инструментом коммуникации.

44. Вариант аккультурации, связанный с полным отрицанием новой культуры и сохранением ценностей своей материнской культуры, - это

- а) интеграция;
- б) ассимиляция;
- в) сегрегация;
- г) маргинализация.

45. В Японии, а также во всем арабском мире считается крайне невежливым однозначно ответить кому-либо «нет».

- а) да;
- б) нет.

46. Важнейшей личностной особенностью, определяющей успешность межкультурной коммуникации является:

- а) умение оценивать другого;
- б) толерантность и способность к эмпатии;
- в) твердость характера и сильная воля;
- г) способность к самореализации.

47. Большинство японских менеджеров имеют отдельный кабинет.

- а) да;
- б) нет.

48. Итальянцы часто стоят близко друг к другу, когда разговаривают.

- а) да;
- б) нет.

49. Китайцы используют много жестов при общении.

- а) да;
- б) нет.

50. Этнические предрассудки отличаются от этнических стереотипов тем, что это:

- а) всегда предвзятое, враждебное отношение к другому этносу;
- б) иногда позитивное, иногда негативное отношение к этносу;
- в) всегда позитивное отношение к этносу;
- г) всегда нейтральное отношение к этносу.

## Практико-ориентированное задание

**(Формируемые компетенции: УК-4, УК-5).**

Студент способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств. Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.

Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.

Кейс - описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Цель кейса - научить обучающихся анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать ее из одной формы в другую.

В процессе выполнения кейса решаются следующие задачи:

- Формирование и развитие информационной компетентности;
- Развитие умений искать новые знания, анализировать ситуации;
- Развитие навыков самоорганизации, самостоятельности, инициативности;
- Развитие умений принимать решения, аргументировать свою позицию.

Обязательными составляющими элементами кейса являются:

- титульный лист;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения

**Образцы кейс-задач (УК-4, УК-5)****Кейс 1.**

Менеджер по продажам – Том Коллинз отправился в командировку в г. Х. Его целью было представить свою компанию, занимающуюся выпуском телевизоров, К. Аль-Джабри – президенту ритейлинговой группы.

После того, как Том Коллинз прибыл в г. Х, его оповестили, что встреча с К. Аль-Джабри откладывается на два дня. Когда, через два дня, встреча состоялась, Коллинз был удивлён, что на встрече присутствовали другие сотрудники Аль-Джабри.

Во время первой встречи Коллинз отклонил предложение Аль-Джабри выпить кофе, (прежде чем перейти к делам) ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. Х?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти два дня). Аль-Джабри во время встречи часто отвлекался на телефонные звонки. Коллинза это явно раздражало. Он скорее

хотел перейти к делу. К тому же, казалось, что его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов. Когда Коллинз выразил восхищение картиной, висевшей на стене офиса, Аль-Джабри предложил Коллинзу взять её в подарок. Это предложение сильно смутило Коллинза.

Два дня спустя, на новой встрече Коллинз представил новую продукцию своей компании. На встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить.

На следующий день Коллинз спросил Аль-Джабри – будет ли он заключать сделку на поставку телевизоров. Аль-Джабри ответил «Как бог даст». Коллинз подумал, что это означает – ДА. Коллинз не подписал контракт и уехал с надеждой, что подписание откладывается. Когда через месяц он отправил письмо в компанию, ему ответили, что Аль-Джабри в командировке.

Вопросы к кейсу:

1. Из какой страны Коллинз?
2. Из какой страны Аль-Джабри?
3. Назовите 6 причин неудавшейся сделки. Аргументируйте Ваш ответ.

## **Кейс 2.**

В социальной сфере региона сложилась непростая ситуация. За прошедший год существенно снизились бюджетные затраты на здравоохранение, что привело к увеличению текучести кадров в медицинских учреждениях и ухудшению качества предоставления медицинских услуг. На совещании в областном министерстве финансов, посвященном подготовке проекта бюджета на следующий год, министром был поставлен вопрос: стоит ли перераспределять расходы бюджета в пользу здравоохранения за счет других направлений социальной политики? Постепенно спокойное, плавное обсуждение вопроса переросло в острую дискуссию между двумя заместителями министра Сорокиным В. И. и Ворониным Д. А.

— Василий Иванович, — громко начал Воронин, вскакивая со своего кресла, — может, хватит уже толкать нам эту ерунду типа «на больницы денег и так достаточно»?! Давайте-ка вместо того, чтобы расплыть деньги на постройку школ в этом надоевшем всем возводимом лет 5 уже районе, — чуть успокоившись, заняв свое место и скрестив руки на груди, продолжал Воронин, — сконцентрируемся на самом важном — на здоровье людей: купим нормальное оборудование в больницы, отправим медсестер на переобучение, потратимся на спецов-хирургов и терапевтов. Вот о чем должна думать региональная власть!

— Дмитрий Алексеевич, как показывает передовой зарубежный опыт, — констатировал Сорокин, — один рубль, вложенный в образование, даст десять рублей экономике в будущем, а это и больницы, и детские сады, и культурные заведения.

— Мы это уже слышали в прошлом году, Василий Иванович, — снисходительным тоном, вытянув указательный палец вдоль щеки, парировал Воронин. — И куда же, смею Вас спросить, привели нас Ваши творческие заморские изыскания? На край пропасти! Хотелось бы посоветовать Вам, — указывая пальцем на своего оппонента, продолжал Воронин, — отвлекаться уже от пустых теоретических расчетов и взглянуть проблеме в глаза: мы и школы не построим, и больницы угробим!

— Падение расходов на здравоохранение, которое имело место в прошедшем году, вполне объективно, — отвечал Сорокин. — Это вызвано общим снижением доходов бюджета. Согласно подготовленному мною прогнозу, уже в следующем году мы сможем незначительно увеличить финансирование здравоохранения, а через два года выйдем на устойчивый показатель прироста финансирования в 30 % ежегодно. Понимаю Ваши эмоции, Дмитрий Алексеевич, но мы должны смотреть на ситуацию стратегически: отказ от финансирования строительства школ, по сути, будет равносителен потере всех

потраченных ранее на этот проект денег, а все проблемы здравоохранения с помощью этих средств не решить.

— Ну, это уже ни в какие ворота не лезет, — цокнув языком, пробормотал Воронин. Вновь поднявшись со своего кресла, похлопывая Сорокина по плечу, он язвительно заметил, что с подобными заместителями область ждет крах социальной сферы в ближайшем будущем, и он не собирается в этом участвовать.

— Мой прогноз верен, — еще раз подчеркнул Сорокин, обращаясь к своему коллеге.

Понимая, что ситуация накалена до предела и консенсуса достичь пока не удастся, министр отложил окончательное решение вопроса до следующего совещания и поручил заместителям подготовить развернутые доклады, где будут отражены аргументированные позиции относительно направлений расходования средств областного бюджета.

**Вопросы к кейсу:**

1. Какие стили общения были использованы Ворониным Д. А.? Переформулируйте фразы, используя деловой стиль общения.
2. Какие невербальные средства общения использовал Воронин Д. А. в ходе дискуссии? Какие из представленных невербальных средств Вам представляются уместными в данном случае?
3. Сделайте общий вывод по представленной ситуации: удалось ли заместителям министра достичь своей цели?
4. Каким образом вы бы действовали на месте участников совещания? Дайте развернутый, аргументированный ответ.

**Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине  
«Межкультурные бизнес-коммуникации»**

1. Цели и задачи курса «Межкультурные бизнес-коммуникации».
2. Классификация культур по Р. Льюису.
3. Национальные особенности представителей моноактивных культур.
4. Национальные особенности представителей полиактивных культур.
5. Национальные особенности представителей реактивных культур.
6. Представления о статусе, лидерстве и организации в различных культурах.
7. Отношение ко времени у представителей разных культур.
8. Национальный характер и переговоры.
9. Приоритеты на переговорах у представителей американской деловой культуры.
10. Приоритеты на переговорах у представителей европейской (английской, германской) деловой культуры.
11. Приоритеты на переговорах у представителей южноевропейской деловой культуры (по выбору студента).
12. Приоритеты на переговорах у представителей скандинавских стран.
13. Приоритеты на переговорах у представителей японской (корейской или китайской) деловой культуры.
14. Приоритеты на переговорах у представителей стран Латинской Америки.
15. Степень привязанности к протоколу на переговорах у представителей различных национальностей.
16. Стилль обсуждения вопросов на переговорах, применяемый представителями разных национальностей.
17. Язык менеджмента.
18. Основные характеристики невербальных средств общения.
19. Взаимодействия вербальных и невербальных средств передачи информации.
20. Язык телодвижений в бизнесе.
21. Жесты и их национальная ориентированность.
22. Юмор в международном бизнесе.
23. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач.
24. Способы убеждения оппонента.
25. Особенности использования речевых тактик в диалоге и монологе.
26. Деловые переговоры: как выходить из тупиковой ситуации.
27. Национальные системы норм, регламентирующие социальное поведение.
28. Табу в международном бизнесе.
29. Речевой этикет в деловом общении.
30. Национальные традиции и манеры за столом.