

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Экономический факультет
Кафедра «Мировая экономика»



УТВЕРЖДАЮ:

Декан экономического факультета

д.э.н., доцент Тхор Е.С

2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

По направлению подготовки 38.04.01 Экономика

Программа магистратуры: «Международная экономика»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Межкультурные коммуникации» по направлению подготовки 38.04.01 Экономика. – 30 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Межкультурные коммуникации» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.01 Экономика утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 11 августа 2020 года № 939.

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат экономических наук, доцент кафедры мировой экономики Инговатова В.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры мировой экономики «18» апреля 2023 г., протокол № 26

Заведующий кафедрой мировой экономики  Инговатова В.А.

Переутверждена: « » 20 г., протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии экономического факультета «21» апреля 2023 г., протокол № 4.

Председатель учебно-методической комиссии экономического факультета  Шаповалова Е.Н

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью дисциплины: «Межкультурные коммуникации» является формирование у студентов знаний о природе деловой культуры, ее связи с основными константами и переменными культуры, развитие представлений о существующих различиях в организации экономической жизни и деловом поведении разных народов, а также о формах и методах управления персоналом мультинациональных компаний, организаций, проектов.

Задачи дисциплины:

формирование целостного представления в области деловых культур мира; выработка у студентов представлений о существующих различиях в организации экономической жизни и деловом поведении разных народов, рекомендации поведенческих наук и опыт лучших отечественных и зарубежных менеджеров.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Межкультурные коммуникации» входит в часть, формируемой участниками образовательных отношений дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 38.04.01 Экономика.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются: знания проблематики деловой культуры как предмета теоретических исследований; основных типов деловых культур и национальные модели менеджмента; основные факторы и векторы кросс-культурных различий формы и методы конкурентной борьбы на международных рынках; умения выявлять национально-культурные особенности стран мира и влияние на них глобализации; владения практическими навыками менеджмента в поликультурном бизнесе; основами методов кросс-культурного взаимодействия.

Содержание дисциплины «Межкультурные коммуникации» является логическим продолжением содержания дисциплин «Международный менеджмент», «Экономическая политика стран мира» и тд.

Дисциплина завершает изучение образовательной программы магистратуры.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля).

| Код и наименование компетенции | Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине) | Перечень планируемых результатов |
|---|--|---|
| ПК-7 Способен вести деловые переговоры на русском и/или английском языках, в соответствии с разработанными правилами и методами | ПК-7.1 Знать правила и методы ведения деловых переговоров при подготовке к заключению внешнеторгового контракта | Знать: проблематику деловой культуры как предмета теоретических исследований; основные типы деловых культур и национальные модели менеджмента; основные факторы и векторы кросс-культурных различий формы и методы конкурентной борьбы на международных рынках; |
| | ПК-7.2 Уметь эффективно применять правила и методы ведения деловых переговоров при подготовке к заключению внешнеторгового контракта | |
| | ПК-7.3 Владеть приемами | Уметь: выявлять национально-культурные особенности стран |

| | | |
|--|---|---|
| | ведения переговоров на русском и/или английском языке, документально оформлять результаты переговоров по условиям внешнеторгового контракта | мира и влияние на них глобализации; Владеть: практическими навыками менеджмента в поликультурном бизнесе; основами методов кросс-культурного взаимодействия. |
|--|---|---|

4. Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов (зач. ед.) | |
|--|---------------------------|---------------------------|
| | Очная форма | Заочная форма |
| Объем учебной дисциплины (всего) | 144 (4 зач. ед) | 144 (4 зач. ед) |
| Обязательная аудиторная учебная нагрузка дисциплины (всего) | 48 | 12 |
| в том числе: | | |
| Лекции | 24 | 4 |
| Семинарские занятия | | |
| Практические занятия | 24 | 8 |
| Лабораторные работы | - | - |
| Курсовая работа (курсовой проект) | - | - |
| Другие формы и методы организации образовательного процесса (расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.) | - | - |
| Самостоятельная работа студента (всего) | 96 | 132 |
| Форма аттестации | экзамен | экзамен |

4.2. Содержание разделов дисциплины

Семестр 4- ОФО
Семестр 4 -ЗФО

Тема 1. Деловая культура, как объект изучения. Основные термины и определения

Цели и основные задачи курса «Деловые культуры мира». Предмет и структура курса. Значение дисциплины «Деловые культуры мира» в подготовке современных специалистов в области мировой экономики. Понятие культуры. Методы исследования культуры. Национальная культура. Этническая культура. Понятие организационной культуры. Управление организационной культурой. Классификация организационных культур. Повышение роли деловой культуры. Понятие деловой культуры. Этническая культура. Межкультурные коммуникации. Культурный шок. Этноцентризм. Культурный релятивизм. Межличностные коммуникации.

Тема 2. Кросс-культурное поведение в международном бизнесе

Переменные кросс-культурных проблем в международном бизнесе. Факторы культурной вариативности. Модели кросс-культурного поведения в бизнесе. Деловые коммуникации. Межкультурные коммуникации. Кросс-культурные конфликты. Культурный шок, методы преодоления культурного шока. Межличностные коммуникации. Время, графики. Невербальное поведение в бизнесе. Невербальные коммуникации и типичные ошибки общения. Бизнес-протокол и этикет. Коррупция. Параметры межкультурных различий: религия, отношение к природе, отношение к жизни и деятельности, отношение к использованию времени, отношение к человеку.

Тема 3. Типологии деловых культур.

Деловая культура. Правила и нормы ведения бизнеса. Этика бизнеса. Влияние национальной культуры на культуру организации. Многообразие деловых культур. Основные предпосылки многообразия деловых культур. Концепция культурных измерений Г. Хофстеде: индивидуализм-коллективизм, дистанция власти, стремление избежать неопределенности, мужественность – женственность, долгосрочность – краткосрочность ориентации. Теория моноактивных, полиактивных и реактивных культур Р.Льюиса. Представления о высоко- и низкоконтекстуальных культурах Э. Холла. Теория национально-культурных различий Тромпенаарса Ф. и Хампден-Тернера Ч.: универсализм – партикуляризм, специфичность – диффузность, индивидуализм – коллективизм, нейтральность – эмоциональность, ориентация на достижения – ориентация на статус, линейная – циклическая модель времени, внутренняя и внешняя ориентация. Модель межкультурных различий Ф. Клухона и Ф. Стродтбека.

Тема 4. Специфика деловой культуры США и стран Европы.

Исторические корни деловой культуры северо-американского континента. Американская деловая культура (США): темп жизни, работа-успех, время-деньги, материальное благополучие, индивидуализм, лидерство и т.д. Влияние глобализации на распространение американской модели ведения бизнеса. Социально-экономические и культурные последствия глобализации бизнеса. Европейские ценности и деловое поведение. Деловая культура Великобритании (внешний лоск при жесткости и прагматичности поведения, неопределенность, юмор...). Немецкая деловая культура (порядок, пунктуальность, аккуратность, формально-деловой подход, линейная модель времени). Деловая культура Франции (работать, чтобы жить, этноцентризм, высокая дистанция власти, женственность культуры). Деловая культура Северной Европы (скандинавские страны): равенство, умеренность, низкая дистанция власти, женственность культуры.

Тема 5. Особенности «восточной» деловой культуры.

Особенности ведения бизнеса в азиатском регионе. Деловая культура Японии (коллективизм, высокая дистанция власти, мужественность, ориентация на статус, эмоциональная нейтральность, партикуляризм, сохранение лица). Специфика ведения бизнеса в Китае (законы Сунь-Цзы, «гуанси», конфуцианская этика бизнеса, неравенство, смирение, клановость). Деловая культура Индии (кастовая сегментация, дхарма, карма, реинкарнация, неравенство, непунктуальность, jugaad, сочетание полиактивности и реактивности культуры). Деловая культура ближневосточного региона. Арабская деловая культура. Исламская этика бизнеса. Бизнес-этикет в арабских странах. Запрет на ростовщичество, запрет на операции с неопределенностью, «гарар», (фьючерсы, опционы, традиционное коммерческое страхование, предоплата). Запрет на производство и торговлю некоторыми товарами: свинина, алкоголь, табак, порнография, наркотики и др. Неравное положение мужчин и женщин.

Тема 6. Основные особенности деловой культуры России и стран постсоветского пространства.

Организационная культура советских и современных российских организаций. Особенности организационной культуры российских компаний различных сфер деятельности. Кодексы поведения сотрудников российских компаний. Мотивация персонала в российских организациях. Специфика российской деловой культуры. Исторический контекст формирования российской деловой культуры. Современные тенденции развития российской деловой культуры. Восприятие российской деловой культуры иностранными деловыми партнерами. Исследования российской деловой культуры.

Тема 7. «Западная» и «восточная» модели менеджмента

«Западная» модель менеджмента. Особенности менеджмента в США. Управление персоналом в американских организациях. Система мотивации и стимулирования труда персонала. Менеджмент в Европе. Немецкая модель менеджмента. Французская модель менеджмента. Британская модель менеджмента. «Скандинавская» модель менеджмента. «Восточный» менеджмент. Японская модель менеджмента. Японская система управления, мотивация персонала в японских корпорациях. Приверженность персонала организации. Возможности использования японской модели менеджмента в других странах. Китайский менеджмент. Особенности китайской

модели экономики. Клановая культура. Конфуцианские традиции в китайской деловой культуре. Тенденции развития китайской модели менеджмента.

Тема 8. Особенности кросс-культурного управления международными компаниями.

Поликультурные организации и многонациональные команды. Методы формирования многонациональных команд и коллективов. Пути использования культурных различий. Формирование доверия. Управление ожиданиями. Управление коммуникацией. Переговоры. Требования к руководству многонациональными командами и коллективами.

4.3. Лекции

| № п/п | Название темы | Объем часов | |
|--------------|---|-------------|---------------|
| | | Очная форма | Заочная форма |
| 1 | Деловая культура, как объект изучения. Основные термины и определения | 2 | 1 |
| 2 | Кросс-культурное поведение в международном бизнесе | 2 | 1 |
| 3 | Типологии деловых культур | 4 | 1 |
| 4 | Специфика деловой культуры США и стран Европы | 4 | |
| 5 | Особенности «восточной» деловой культуры. | 4 | |
| 6 | Основные особенности деловой культуры России и стран постсоветского пространства. | 2 | |
| 7 | «Западная» и «восточная» модели менеджмента | 4 | 1 |
| 8 | Особенности кросс-культурного управления международными компаниями. | 2 | |
| Итого | | 24 | 4 |

4.4. Практические занятия

| № п/п | Название темы | Объем часов | |
|--------------|---|-------------|---------------|
| | | Очная форма | Заочная форма |
| 1 | Деловая культура, как объект изучения. Основные термины и определения | 2 | 1 |
| 2 | Кросс-культурное поведение в международном бизнесе | 2 | 1 |
| 3 | Типологии деловых культур | 4 | 1 |
| 4 | Специфика деловой культуры США и стран Европы | 4 | 1 |
| 5 | Особенности «восточной» деловой культуры. | 4 | 1 |
| 6 | Основные особенности деловой культуры России и стран постсоветского пространства. | 2 | 1 |
| 7 | «Западная» и «восточная» модели менеджмента | 4 | 1 |
| 8 | Особенности кросс-культурного управления международными компаниями. | 2 | 1 |
| Итого | | 24 | 8 |

4.5 Лабораторные занятия – не предусмотрены

4.6. Самостоятельная работа студентов

| | Название темы | Вид СРС | Объем часов |
|--|---------------|---------|-------------|
|--|---------------|---------|-------------|

| № п/п | | | Очная форма | Заочная форма |
|---------------|---|--|-------------|---------------|
| 1 | Деловая культура, как объект изучения. Основные термины и определения | Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений | 12 | 18 |
| 2 | Кросс-культурное поведение в международном бизнесе | Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений | 12 | 16 |
| 3 | Типологии деловых культур | Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений | 12 | 18 |
| 4 | Специфика деловой культуры США и стран Европы | Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений | 12 | 16 |
| 5 | Особенности «восточной» деловой культуры. | Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений | 12 | 16 |
| 6 | Основные особенности деловой культуры России и стран постсоветского пространства. | Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений | 12 | 16 |
| 7 | «Западная» и «восточная» модели менеджмента | Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений | 12 | 16 |
| 8 | Особенности кросс-культурного управления международными компаниями. | Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений | 12 | 16 |
| Итого: | | | 96 | 132 |

4.6. Курсовые работы.

Курсовых работ не предусмотрено учебным планом.

5. Образовательные и информационные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля):

а) основная литература:

1. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. М.: Дело, 1999.

2. Льюис Р. Столкновение культур: Путеводитель для всех, кто делает бизнес за границей / Пер. с англ. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.

б) дополнительная литература:

1. Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде. М.: Финансы и статистика, 2001.

2. Красовский Ю.Д. Социокультурные основы управления бизнес-организацией. М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007.

3. Криппендолф К. 36 стратегий для победы в эпоху конкуренции. М.: Питер, 2005.

4. Куликов Г. Японский менеджмент и теория международной конкурентоспособности. М.: Экономика, 2001

5. Макализ Д. Экономика бизнеса. Конкуренция, макростабильность и глобализация. М.: Бином Лаборатория знаний, 2008

6. Мясоедов С.П. Основы кросскультурного менеджмента: как вести бизнес с представителями других стран и культур: учебное пособие. М.: Дело АНХ, 2008.

7. Портер М., Такеути Х., Сакакибара М. Японская экономическая модель. Может ли Япония конкурировать? Пер. с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.

8. Соломанидина Т.О. Организационная культура компании: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2007.

9. Тромпенаарс Ф., Хампден-Тернер Ч. Национально - культурные различия в контексте глобального бизнеса: Пер. с англ. М.: Попурри, 2004.

10. Шейн Э. Организационная культура и лидерство/ Пер. с англ. под ред. В.А. Спивака. СПб.: Питер, 2002.

электронные библиотечные системы и ресурсы

1. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

2. Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Международные коммуникации» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

| Функциональное назначение | Бесплатное программное обеспечение | Ссылки |
|---------------------------|---------------------------------------|---|
| Офисный пакет | Libre Office 6.3.1 | https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice |
| Операционная система | UBUNTU 19.04 | https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu |
| Браузер | Firefox Mozilla | http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx |
| Браузер | Opera | http://www.opera.com |
| Почтовый клиент | Mozilla Thunderbird | http://www.mozilla.org/ru/thunderbird |
| Файл-менеджер | Far Manager | http://www.farmanager.com/download.php |
| Архиватор | 7Zip | http://www.7-zip.org/ |
| Графический редактор | GIMP (GNU Image Manipulation Program) | http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP |
| Редактор PDF | PDFCreator | http://www.pdfforge.org/pdfcreator |
| Аудиоплеер | VLC | http://www.videolan.org/vlc/ |

8. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**Паспорт
Оценочных средств по учебной дисциплине
«Международные коммуникации»**

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

| Этап | Код компетенции | Уровни сформированности компетенции | Критерии оценивания компетенции |
|----------------|---|-------------------------------------|---|
| Начальный | ПК-7 Способен вести деловые переговоры на русском и/или английском языках, в соответствии с разработанными правилами и методами | Пороговый | Знать: проблематику деловой культуры как предмета теоретических исследований; основные типы деловых культур и национальные модели менеджмента; основные факторы и векторы кросс-культурных различий формы и методы конкурентной борьбы на международных рынках; |
| Основной | | Базовый | Уметь: выявлять национально-культурные особенности стран мира и влияние на них глобализации; |
| Заключительный | | Высокий | Владеть: практическими навыками менеджмента в поликультурном бизнесе; основами методов кросс-культурного взаимодействия. |

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

| № п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине) | Темы учебной дисциплины | Этапы формирования (семестр изучения) |
|-------|-----------------|--|---|--|---|
| | ПК-7 | Способен вести деловые переговоры на русском и/или английском языках, в соответствии с разработанными правилами и методами | <p>ПК-7.1 Знать правила и методы ведения деловых переговоров при подготовке к заключению внешнеторгового контракта</p> <p>ПК-7.2 Уметь эффективно применять правила и методы ведения деловых переговоров при подготовке к заключению внешнеторгового контракта</p> <p>ПК-7.3 Владеть приемами ведения переговоров на русском и/или английском языке, документально оформлять результаты переговоров по условиям внешнеторгового контракта</p> | <p>Тема 1. Деловая культура, как объект изучения. Основные термины и определения</p> <p>Тема 2. Кросс-культурное поведение в международном бизнесе</p> <p>Тема 3. Типологии деловых культур</p> <p>Тема 4. Специфика деловой культуры США и стран Европы</p> <p>Тема 5. Особенности «восточной» деловой культуры.</p> <p>Тема 6. Основные особенности деловой культуры России и стран постсоветского пространства.</p> <p>Тема 7. «Западная» и «восточная» модели менеджмента</p> <p>Тема 8. Особенности кросс-культурного управления международными компаниями.</p> | Начальный Основной Заключительный ОФО-4 ЗФО-4 |

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

| № п/п | Код компетенции | Индикаторы достижений компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине | Контролируемые темы учебной дисциплины | Наименование оценочного средства |
|-------|--|--|---|--|---|
| 1. | ПК-7 Способен вести деловые переговоры на русском и/или английском языках, в соответствии с разработанными правилами и методами | ПК-7.1 Знать правила и методы ведения деловых переговоров при подготовке к заключению внешнеторгового контракта ПК-7.2 Уметь эффективно применять правила и методы ведения деловых переговоров при подготовке к заключению внешнеторгового контракта ПК-7.3 Владеть приемами ведения переговоров на русском и/или английском языке, документально оформлять результаты переговоров по условиям внешнеторгового контракта | Знать: проблематику деловой культуры как предмета теоретических исследований; основные типы деловых культур и национальные модели менеджмента; основные факторы и векторы кросс-культурных различий формы и методы конкурентной борьбы на международных рынках; Уметь: выявлять национально-культурные особенности стран мира и влияние на них глобализации; Владеть: практическими навыками менеджмента в поликультурном бизнесе; основами методов кросс-культурного взаимодействия. | Тема 1. Деловая культура, как объект изучения. Основные термины и определения Тема 2. Кросс-культурное поведение в международном бизнесе Тема 3. Типологии деловых культур Тема 4. Специфика деловой культуры США и стран Европы Тема 5. Особенности «восточной» деловой культуры. Тема 6. Основные особенности деловой культуры России и стран постсоветского пространства. Тема 7. «Западная» и «восточная» модели менеджмента Тема 8. Особенности кросс-культурного управления международными компаниями. | доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание) |

1. Типовые тестовые задания
(пороговый уровень)

Тесты

1. Этикет – это:

- А. наука о морали;
- Б. манера поведения;
- В. общая культура.

2. Слово «имидж» в переводе с английского означает:

- А. манера поведения;
- Б. образ;
- В. культура речи

3. Деловой протокол – это:

- А. правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- Б. протокол делового совещания;
- В. шаблонная форма для записи специальных сообщений;

4. Посетитель любого ранга может входить в кабинет руководителя:

- А. только после доклада секретаря;
- Б. без доклада секретаря;
- В. зависит от настроения секретаря.

5. Фотография вашей семьи:

- А. должна висеть на стене офиса над вашим рабочим столом;
- Б. стоять на вашем столе в специальной рамочке;
- В. недопустимо держать в офисе предметы личного характера.

6. Зона неформального общения в офисе состоит из:

- А. нескольких кресел и журнального столика;
- Б. барной стойки и нескольких стульев;
- В. курительных кабин в специально отведенных местах.

7. Укажите какое мероприятие относится к числу протокольных:

- А. организация телефонного разговора;
- Б. переговоры;
- В. прием посетителей.

8. Укажите правильные действия в случае, если во время телефонного разговора секретаря с абонентом связь оборвалась:

- А. секретарь должен перезвонить абоненту;
- Б. перезванивает тот, кто звонил;
- В. по усмотрению секретаря.

9. При ответе на телефонный звонок в организации следует снять трубку:

- А. сразу после первого звонка;
- Б. когда представится такая возможность;
- В. не позже четвертого звонка.

10. Во время ведения приёма по личным вопросам:

- А. руководитель может отвечать на телефонные звонки;
- Б. на все телефонные звонки отвечает секретарь;
- В. телефон отключают.

11. При ответе на телефонный звонок следует снять трубку и сказать:

- А. «Алло»;
- Б. «Вас слушают»;
- В. «Здравствуйте, фирма ...».

12. Если звоните вы, то сначала следует:

- А. поздороваться и назвать себя;
- Б. задать интересующий вас вопрос;
- В. уточнить, с кем вы разговариваете.

13. Укажите, что может находиться в наружных карманах пиджака мужчины:

- А. авторучка;
- Б. расческа;
- В. носовой платок.

14. Укажите, какой рукой принято вручать визитную карточку в России:

- А. левой;
- Б. правой;
- В. двумя руками.

15. Укажите, чем должно сопровождаться вручение визитной карточки:

- А. рукопожатием;
- Б. вы должны назвать свою фамилию;
- В. низким поклоном.

16. Что означает надпись «р.с» на визитной карточке:

- А. поздравление;
- Б. благодарность;
- В. соболезнование.

17. Поздравительную надпись на визитной карточке делают:

- А. на обороте;
- Б. в левом нижнем углу;
- В. в правом верхнем углу.

18. Вербальное общение - это:

- А. общение с помощью слов;
- Б. бессловесный деловой язык;
- В. деловая переписка с помощью компьютерных программ

19. Укажите для какого типа темперамента характерно чувство юмора, общительность, устойчивое и жизнерадостное настроение:

- А. холерик;
- Б. сангвиник;
- В. флегматик;
- Г. меланхолик.

20. Компромисс - это:

- А. открытая борьба за свои интересы;
- Б. стремление выйти из конфликта, не решая его;
- В. урегулирование разногласий через взаимные уступки.

21. Французское слово «а-ля-фуршет» значит:

- А. «на вилку»;
- Б. «на ложку»;
- В. «званный ужин».

22. Укажите, что подают к мясным блюдам:

- А. белые сухие вина;
- Б. красные сухие вина;
- В. ликёры.

23. Укажите, как берут хлеб с общей тарелки:

- А. рукой;
- Б. вилкой, которую держат в правой руке;
- В. вилкой, которую держат в левой руке.

24. Укажите, как подают блюда с гарниром и жаркое:

- А. с ложкой и ножом;
- Б. с ложкой и вилкой;
- В. только с ложкой.

25. Жульены едят с помощью:

- А. ножа и вилки;
- Б. маленькой ложечки «мокко»
- В. десертной ложки.

26. Салфетку за столом принято:

- А. повязывать вокруг шеи;
- Б. засовывать за воротник;
- В. класть на колени.

27. Груши и яблоки едят:

- А. с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- Б. откусывая от целого плода;
- В. откусывая от целого плода, предварительно очистив его от кожуры.

28. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

- А. на стол по обе стороны тарелки;
- Б. на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;
- В. на тарелку крест-накрест.

29. Жест закрытости проявляется обычно:

- А. руки, скрещенные на груди;
- Б. руки на бедрах;
- В. рука, поддерживающая подбородок.

30. Типы конфликтогенов:

- А. стремление к превосходству, проявление агрессии, проявление эгоизма.
- Б. ссора, непонимание.
- В. простые и сложные.

Методические рекомендации:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| 5 | 85 -100% правильных ответов |
| 4 | 71-85% правильных ответов |
| 3 | 61-70% правильных ответов |

2. Вопросы и задания для обсуждения (в виде докладов и сообщений)
(базовый уровень)

1. Понятие и сущность деловой культуры.
2. Истоки формирования деловой культуры.
3. Деловая культура как предмет теоретических исследований.
4. Основные факторы и векторы кросс-культурных различий.
5. Глобализация и национально-культурные особенности стран мира.
6. Глобализация и локализация деловых культур.
7. Деловые культуры ведущих стран мира.
8. Менеджмент в поликультурном бизнесе.
9. Соотношение сил и влияния различных моделей в пространстве деловых культур мира.
10. Исторический контекст формирования российской деловой культуры.
11. Особенности деловой культуры стран Северной Америки.
12. Особенности деловой культуры стран Западной Европы.
13. Особенности деловой культуры стран Ближнего Востока.
14. Особенности деловой культуры стран Юго-Восточной Азии.
15. Особенности деловой культуры Китая.
16. Особенности деловой культуры стран Латинской Америки.
17. Управление многонациональными компаниями.
18. Искусство кросс-культурных коммуникаций.
19. Лидерство в многонациональных компаниях.
20. Проблема устойчивого развития в глобальной экономике.
21. Эволюция ценностей и моделей делового поведения.
22. Деловая культура и корпоративная дипломатия.
23. Портрет успешного руководителя мультинациональной компанией.
24. Методы формирования многонациональных команд и коллективов.
25. Пути использования культурных различий.
26. Формирование доверия.
27. Управление ожиданиями.
28. Управление коммуникацией.
29. Переговоры.
30. Требования к руководству многонациональными командами и коллективами.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «доклад, сообщение»

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---------------------------------------|---|
| 5 | Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.) |
| 4 | Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.) |
| 3 | Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.) |

| | |
|---|--|
| 2 | Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.) |
|---|--|

3. Практическое (прикладное) задание (высокий уровень)

1. Подготовить публичное выступление по любой теме, которая может относиться к деловому общению (5 – 7 минут). По итогам проводится групповое обсуждение обсуждения сильных и слабых сторон выступления.

2. Групповая форма работы. Смоделировать ситуацию деловой беседы. На первом этапе, выбрать модератора, который будет изображать руководителя коллектива. На втором этапе, - тему, проблему, круг обсуждаемых вопросов.

3. Групповая форма работы. Выбрать модератора и, смоделировав ситуацию, организовать деловой спор.

4. Невербальными средствами (жесты, мимика и т.д.) выразить какую-либо мысль или эмоцию.

5. Написать собственный вариант резюме.

6. Создать собственный вариант приказа.

7. Написать от своего имени представление и объяснительную записку.

8. Смоделировав ситуацию, написать деловое письмо потенциальным партнерам по бизнесу.

9. Выбрать одну из стран и обозначить, какие категории, факты, имена и т.д. определяют ее культурный код. Ответ необходимо обосновать.

10. Подготовить презентацию по теме «Специфика делового общения в...». Страну выбрать самостоятельно.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практическое задание»

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---------------------------------------|---|
| 5 | Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач) |
| 4 | Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач) |
| 3 | Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач) |
| 2 | Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%) |

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен) Теоретические вопросы

1. Понятие о деловом общении.
2. Коммуникация в деловом общении.
3. Типы личностей. Языковая и речевая личность.
4. Национальная картина мира.
5. Концепты и константы национального сознания. Понятия и их роль в коммуникации.
6. Понятие манипуляции. Манипулятивные приемы в общении.
7. Этические аспекты делового общения.
8. Вербальная коммуникация.
9. Принципы и приемы интеллектуального и эмоционального воздействия на собеседника.
10. Конфликт в деловом общении.
11. Организация публичного выступления: этапы, принципы и приемы.

12. Организация деловой беседы: этапы, приемы, способы передачи информации и противодействия манипуляции.
13. Деловое совещание. Типы совещаний. Процедура проведения.
14. Спор в деловом общении.
15. Принципы организации спора. Стратегия и тактика спора.
16. Деловые переговоры. Этапы, методы и тактика.
17. Организация дистанционного делового разговора в режиме онлайн-конференции.
18. Документооборот.
19. Требования к деловой переписке.
20. Составление резюме, заявления, представления, объяснительной, приказа, делового письма.
21. Деловое общение в межкультурной коммуникации.
22. Западный и восточный тип общения, их специфика.
23. Принципы организации публичного выступления.
24. Включение невербальных составляющих.
25. Принципы организации деловой беседы и делового совещания.
26. Организация делового спора.
27. Организация деловых переговоров.
28. Пути разрешения конфликтных ситуаций в трудовом коллективе.
29. Регламент составления резюме потенциальному работодателю.
30. Требования к составлению приказа.
31. Регламент составления заявления.
32. Регламент составления делового письма потенциальным партнерам.
33. Представление, докладная, объяснительная записка.
34. Специфика каждого из жанров деловой переписки.
35. Особенности делового общения в межкультурной коммуникации.
36. Понятие культурного кода.
37. Деловое общение в западной культуре.
38. Влияние на деловую культуру католических (Испания, Италия, Португалия) и протестантских (Швейцария, Великобритания, Германия, Скандинавские страны) традиций.
39. Деловое общение в восточной культуре.
40. Влияние конфуцианства на деловое общение Китая, Кореи.
41. Специфика арабской деловой культуры.
42. Роль кросс-культурного управления международными компаниями.
43. Методы формирования многонациональных команд и коллективов.
44. Пути использования культурных различий.
45. Формирование доверия и управление ожиданиями.
46. Особенности кросс-культурной коммуникации: вербальные и невербальные формы.
47. Технологии результативных переговоров.
48. Требования к руководству многонациональными командами и коллективами.
49. Глобализация и национально-культурные особенности стран мира.
50. Глобализация и локализация деловых культур.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству промежуточный контроль («экзамен»)

| Шкала оценивания (интервал баллов) | Критерий оценивания |
|---------------------------------------|--|
| отлично (5) | Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые |

| | |
|-------------------------|--|
| | решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. |
| хорошо (4) | Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач. |
| удовлетворительно (3) | Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах. |
| неудовлетворительно (2) | Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы |

Лист изменений и дополнений

| № п/п | Виды дополнений и изменений | Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения | Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами) |
|----------|--------------------------------|--|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |