

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 04.03.2025 11:38:47
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1ff10c8c5199

*Приложение 6 к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.04.01 Экономика
направленность (профиль) программы магистратуры
Мировая экономика и международный бизнес*

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»**

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра экономики и управления

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ ДЕЛОВЫЕ
КОММУНИКАЦИИ»**

Направление подготовки 38.04.01 Экономика

**Направленность (профиль) программы магистратуры
«Мировая экономика и международный бизнес»**

Уровень высшего образования Магистратура

Год начала подготовки 2022

Краснодар – 2021 г.

Составитель:

к.филол.н., доцент, доцент
КЭУ

С.И. Холодионова

Оценочные средства одобрены на заседании кафедры экономики и управления
протокол № 1 от «30» августа 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

по дисциплине «Межкультурные деловые коммуникации»

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем
<p><i>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия</i></p>	<p><i>УК-4.1. Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия</i></p>	<p><i>УК-4.1. 3-1. Знает методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</i></p>	<p>Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций. Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций. Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций. Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация. Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления. Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-</p>
		<p><i>УК-4.1. У-1. Умеет Самостоятельно находить и обрабатывать информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке</i></p>	

		<p><i>УК-4.1. У-2. Умеет составлять, редактировать на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполнять корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов</i></p>	<p>делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде.</p>
<p><i>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	<p><i>УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	<p><i>УК-5.1. 3-1. Знает принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	<p>Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций. Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций. Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций. Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация. Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления. Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде.</p>
		<p><i>УК-5.1. 3-2. Знает методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	
		<p><i>УК-5.1. 3-3. Знает нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур</i></p>	
		<p><i>УК-5.1. У-1. Умеет анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	
	<p><i>УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	<p><i>УК-5.2. 3-1. Знает принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	
		<p><i>УК-5.2. У-1. Умеет анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	

		<i>УК-5.2. У-2. Умеет учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i>	
		<i>УК-5.2. У-3. Умеет строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур</i>	

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

Вопросы для проведения опроса обучающихся

Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций.

Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.

1. Понятие «коммуникации». Основные цели и функции коммуникации в обществе.
2. Виды коммуникации. Формы коммуникации: вербальная (устная и письменная) и невербальная. Основные компоненты и условия коммуникации: роль культурного контекста.
3. Модели коммуникации. Взаимосвязь коммуникации и культуры в контексте деловых отношений.
4. Понятие «межкультурные коммуникации» и его пересечение с понятием «деловые коммуникации».
5. Факторы актуализации межкультурного профиля деловых коммуникаций: процессы глобализации, коммуникационные технологии, транснациональные деловые связи и международная деловая среда, миграционные тренды.
6. Межкультурные коммуникации как предмет изучения: социально-научный, интерпретативный, критический, диалектический подходы.

Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций

Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.

1. Культурные паттерны как детерминанты деловых коммуникаций и их основные компоненты (убеждения, нормы, ценности, модели отношений, поведенческие диспозиции, коммуникативные стили).
2. Методы и техники развития межкультурных коммуникативных компетенций, и инструменты оценки коммуникативной компетентности в профессионально-деловой сфере.

Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций.

Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.

1. Коммуникация в организациях в условиях социально-культурного разнообразия.
2. Воздействие национальных культур на организационную культуру: коммуникация, креативность, конфликты, продуктивность.
3. Организационные ценности в различных культурах и их влияние на форму и стиль формального и неформального взаимодействия в организациях.

Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация.

Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.

1. Параметры диалогического дискурса в межкультурных деловых коммуникациях.
2. Диапазон открытости, принцип правдивости и проблема «сохранения лица» в контексте межкультурного общения.
3. Интервью как форма устной деловой коммуникации. Виды интервью и их специфика.
4. Принципы самопрезентации в интервью и их зависимость от культурно релевантных социальных регулятивов.
5. Различие культурно заданных ценностных приоритетов как фактор дифференциации установок восприятия и оценки.

Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления.

Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.

1. Культурные, субкультурные, национальные, этнические, гендерные, социально классовые различия как факторы образования коммуникативных барьеров.
2. Роль стереотипов и предрассудков: этноцентризм, сексизм, эйджизм, классовые предрассудки как предпосылки формирования универсальных ментальных барьеров.
3. Различие культурных паттернов как источник барьеров в деловой коммуникации: ценностные ориентации, эмоциональные конфигурации, пропозициональные установки (убеждения, допущения, ожидания, интенции), социальные восприятия, поведенческие стереотипы.
4. Языковой барьер: использование незнакомого языка или многозначность языковых выражений, их зависимость от контекста.

5. Роль интерпретации в межкультурной коммуникации.

Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде.

Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.

1. Конфликты в организационном и во внеорганизационном контекстах.
2. Воздействие культурных ориентаций и организационных контекстов на возникновение и характер конфликтов.
3. Восприятие конфликтов из различных культурных перспектив: основания квалификации конфликта и оценки его интенсивности. Управление конфликтной ситуацией.

Критерии оценки:

5 баллов выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

4 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы недостаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

3 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

2 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

Задания на практическое занятие

Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления.

Индикаторы достижения: УК-4.1. 3-1. У-1. У-2.,УК-5.1. 3-1. 3-2. 3-3. У-1.,УК-5.2. 3-1. У-1. У-2. У-3.

1. Принципы управления межкультурными конфликтами в сфере бизнеса.
2. Каковы последствия не директивного подхода к посредничеству для того, как должны действовать медиаторы.
3. Стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации.
4. Конструктивное сотрудничество и выгодные компромиссы как методы разрешения конфликтов.
5. Структурные методы управления конфликтами.

Критерии оценки:

5 баллов выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

4 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы недостаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

3 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

2 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

Задания для типовых кейсов:

Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций.

Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2., УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1., УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.

Ниже приведены выдержки из деловых писем с жалобами: (а) "Вы взяли с нас неправильную сумму"; "Пожалуйста, пришлите нам замену в ближайшее удобное для вас время"; (б) "Похоже, что в счете-фактуре есть расхождение по сравнению с оценкой"; "Мы хотели бы попросить вас рассмотреть возможность замены этого товара". Сравните (а) и (б) с точки зрения ясности, влияния на отношения между поставщиком и клиентом и общей эффективности. Как вы думаете, насколько ваша оценка связана с вашей культурой?

Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций.

Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2., УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1., УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.

Прочтите и проанализируйте следующие примеры. Какие положения темы они иллюстрируют?

Многие немецкие предприниматели вспоминают, что при первых контактах с партнёрами из азиатских стран им вручались различные подарки, которые в протоколах отмечались как сувениры. Немецкие бизнесмены, как правило, не готовы принимать подарки, тем более при первом контакте, да ещё от совершенно незнакомых людей, кроме того, они воспринимали их как взятку. Вопрос о роли подарков для представителей азиатской культуры имел совершенно другое значение, т. к. деловые отношения с их точки зрения, основываются на личных отношениях. Подарки помогают установить личные связи между партнёрами. На Западе стараются избегать любых действий, которые могут выглядеть как взятка. Приглашения и подарки считаются нежелательным влиянием или даже попыткой подкупа. Западная модель делового поведения строится на строгих этических правилах.

Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций.

Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2., УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1., УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.

Какая группа понятий наиболее точно отражает соотношение между реальным миром и языком? Аргументируйте свой ответ. Представьте соотношение между реальным миром и языком в виде схемы.

- 1) Реальный мир, язык, предмет / явление, слово.
- 2) Реальный мир, мышление / культура, язык / речь, предмет / явление, представление / понятие, слово.

Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация. Индикаторы достижения: УК-4.1. 3-1. У-1. У-2.,УК-5.1. 3-1. 3-2. 3-3. У-1.,УК-5.2. 3-1. У-1. У-2. У-3.

Поведение иностранцев часто представляется нам иррациональным и противоположным тому, что мы считаем очевидным.

Прочитайте следующий текст и попытайтесь определить причины поведения итальянцев, японцев и финнов в описанной ситуации.

Как-то мне довелось быть руководителем английской языковой летней школы в Северном Уэллсе для взрослых слушателей из трех стран –Италии, Японии и Финляндии. Интенсивные занятия чередовались с вечерними развлечениями, а также экскурсиями по историческим и живописным местам. Мы запланировали восхождение на гору Сноудон в среду, но накануне пошел сильный дождь. Около 10 часов вечера во время танцев ко мне подошла дюжина финских студентов с предложением отменить экскурсию – в самом деле, не очень-то весело взбираться вверх по грязным склонам Сноудона при проливном дожде. Разумеется, я согласился и объявил об отмене. И тут же был окружен протестующими итальянцами: зачем отменять мероприятие, которого (освобождения от уроков) они так ждали? И потом, экскурсия уже оплачена, так как входит в общую стоимость курса, а от мелкого дождика еще никто не умирал. И что это с финнами – разве они не слывут выносливым народом? В некотором замешательстве, я решил узнать мнение японцев. Те были очень и очень тактичны: с одной стороны, если итальянцы хотят в поход, то они с удовольствием присоединятся; с другой стороны, если мы отменим путешествие, они будут рады остаться и позаниматься лишней денек. Итальянцы принялись высмеивать финнов, те хмурились, что-то бормотали в ответ и, повидимому, чтобы не «уронить своего лица», согласились идти. Было объявлено о том, что экскурсия состоится. Дождь шел всю ночь и все утро, пока я завтракал. По расписанию автобус должен был отправиться в 8.30.

В 8.25, прикрываясь зонтом от ливня, я побежал к автобусу. В нем сидели 18 хмурых финнов, 12 улыбающихся японцев и ни одного итальянца. День был ужасный, и мы только потеряли время. Дождь лил, не переставая; на вершине горы мы пообедали и побрели назад. Покрытые грязью, к 5 часам мы вернулись, чтобы увидеть итальянцев, которые пили чай с шоколадным печеньем. В этот день они благоразумно остались дома. Когда финны спросили – почему, итальянцы ответили: «Шел дождь».

Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления.

Индикаторы достижения: УК-4.1. 3-1. У-1. У-2.,УК-5.1. 3-1. 3-2. 3-3. У-1.,УК-5.2. 3-1. У-1. У-2. У-3.

Прочтите тексты и определите, какое влияние на ход межкультурной коммуникации могут оказать описанные в текстах различия культур. Владение какими компетенциями требуется для избегания непонимания в каждом конкретном случае?

Русский жест поманить к себе рукой, совершаемый (для правшей – правой) рукой, поднятый на уровень груди или плеча, пальцы сложены вместе, слегка согнуты и направлены вверх, ладонь при этом движется в скребковом движении в сторону самого жестикулирующего. Жест выражает «просьбу подойти»; так один человек может подзывать к себе другого.

Арабы же понимают сходную жестовую форму – пальцы и ладонь «рабочей» руки, однако, направлены вниз – как «настоятельную просьбу или требование уйти», то есть в прямо противоположном смысле.

Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде. Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2., УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1., УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.

Прочитайте письмо, посланное редактором одной из пекинских газет британскому журналисту, и ответьте на вопросы:

- 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.

Мы прочитали Вашу рукопись с безграничным наслаждением. Но 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».

Критерии оценки:

5 баллов – выставляется обучающемуся, если выполнены все требования к написанию доклада (презентации): обозначена проблема и обоснована ее актуальность, проведен анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблема и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, выполнена качественная презентация,

4 балла – выставляется обучающемуся, если основные требования к докладу (презентации): выполнены, но присутствуют недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении презентации,

3 балла – выставляется обучающемуся, если имеются существенные отклонения от требований к докладу (презентации). В частности, тема раскрыта частично, допущены ошибки и отсутствуют выводы.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Структура зачетного задания

Наименование оценочного средства	Максимальное количество баллов
Вопрос 1. Предмет и назначение дисциплины «Межкультурные деловые коммуникации».	10
Вопрос 2. Формы и способы освоения «чужой» культуры.	10
Практическое задание (задача). Вставьте пропущенное слово 1.– понятие включает в себя склад ума, мироощущение, мировосприятие, психологию; это мыслительная и духовная настроенность как отдельного человека, так и общества в целом; совокупность специфического склада ума, чувств, ценностных ориентаций и установок, представлений о мире, о себе, верования, мнения, предрассудки, присущие индивиду или определенной социальной общности. 2.- форма аккультурации, при которой идентификация как со старой, так и с новой культурой.	20

Задания, включаемые в зачетное задание

Номер вопро-	Перечень практических заданий к зачету
1.	Представьте себя в роли начальника службы торговых представителей. Вы получили служебную записку Штрэнга об этом инциденте, с другой стороны, Айфриг действительно позвонил вам по телефону и пожаловался на своего начальника. Как Вы будете действовать? Какое решение в этой ситуации примете? Как Вы объясните свое решение конфликтующим сторонам, чтобы все его признали?
2.	В чем различие между российской и корейской культурой?
3.	Этнографы давно заметили, что народы, живущие в похожих условиях и рядом друг с другом, строят дома по-разному. Русские, живущие на севере, традиционно ставят дома к улице торцом, а русские-южане располагают его вдоль улицы. Балкарцы, осетины, карачаевцы живут на Кавказе в тесной близости друг к другу. Но первые строят каменные одноэтажные дома, вторые – двухэтажные, а третьи – деревянные дома.
4.	Представьте, что вы стали участником одного из международных проектов. Вам предстоит первая встреча с коллегами-представителями других культур. Что вы в первую очередь расскажете о себе? Какая информация о собеседниках будет интересна вам?
5.	Ответьте на вопрос: Какие формы идентичности присущи лично вам?
6.	Расскажите о вашем опыте столкновения с проявлениями этноцентризма.
7.	Приведите примеры ситуаций, в которых вербальное и невербальное общение дополняли бы друг друга.
8.	Вставьте пропущенное слово 1.– процесс общения и взаимодействия, осуществляемый между представителями различных культур или культурных сообществ. 2.– сбой в общении, при котором определенные речевые произведения не выполняют своего предназначения»; недостижение коммуникативной цели говорящим вследствие

	неадекватной вербальной и / или невербальной реакции со стороны партнера по коммуникации (слушающего) или вследствие незапланированного негативного эмоционального эффекта.
9.	Вставьте пропущенное слово 1.-определенные нормы, ценности, идеи, обычаи, привычки и навыки практической деятельности, передаваемые из поколения в поколение, выступающие регуляторами общественных отношений; это одновременно и механизм сохранения культуры, и элемент культуры, а также средство ее трансляции. 2.- система символов, знаков, жестов, используемых представителями данной культуры для облегчения процесса коммуникации.
10.	Вставьте пропущенное слово 1.- представляет собой систему правил поведения в стандартных ситуациях общения, направленную на поддержание принятых в обществе статусно-ролевых предписаний и обеспечение бесконфликтного контакта участников общения. Этикет как норма представляет собой преломление культурных ценностей общества в национально-специфических правилах хорошего тона. 2.- процесс усвоения человеком необходимых знаний, культурных ценностей, норм поведения и навыков, позволяющих ему стать полноценным членом общества или определенной этнокультурной группы.
11.	Вставьте пропущенное слово 1.– понятие включает в себя склад ума, мироощущение, мировосприятие, психологию; это мыслительная и духовная настроенность как отдельного человека, так и общества в целом; совокупность специфического склада ума, чувств, ценностных ориентаций и установок, представлений о мире, о себе, верования, мнения, предрассудки, присущие индивиду или определенной социальной общности. 2.- форма аккультурации, при которой идентификация как со старой, так и с новой культурой.
12.	Вставьте пропущенное слово 1.-форма аккультурации, при которой происходит потеря идентичности с собственной культурой и в то же время отсутствие идентификации с иной культурой. 2– способ усвоения детьми родительского поведения, установок и ценностей как своих собственных путем уподобления себя родителям.
13.	Какие сигналы высокого статуса вправе использовать губернатор? Дорогой автомобиль? «Мигалка» на автомобиле? Персональный шофер? Телохранители? Предметы одежды (какие именно)? Очень большой кабинет? Персональный секретарь и другие помощники? Лечение в специальной ВИП-больнице? Питание в отдельном кабинете?
14.	Насколько обязательно использование сигналов высокого статуса для директора банка? Не лучше ли ему сэкономить, выбрав недорогой автомобиль и скромную обстановку в личном кабинете? Аргументируйте свою точку зрения
15.	Люди театра говорят: «Короля играет свита». Как Вы понимаете это выражение? Можно ли сказать, что топменеджера играет окружение?
16.	Должен ли чиновник уметь говорить и писать красиво? В чем должна проявляться красота его речи?
17.	В соответствии с традициями японского делового этикета, деловую беседу следует предварить элементами бытовой беседы. Соответствует ли это российским традициям?
18.	Постарайтесь сократить фразы с неумеренным использованием канцелярских оборотов. 1 Чтобы было больше поголовья животных, надо добиваться, чтобы каждая голова крупного рогатого скота женского рода, как правило, прежде чем пойти под нож на мясо, дала себе замену для последующего воспроизведения потомства. 2 Путем проведения субботников и воскресников была проведена определенная рабо-

	<p>та по наведению чистоты и порядка в благоустройстве села.</p> <p>3 Необходимо последовательно добиваться отсутствия случаев нарушения норм санитарного состояния на фермах.</p> <p>4 Со стороны заведующего фермой было проявлено халатное отношение к делу контроля за своевременным доением и кормлением крупного рогатого скота.</p>
19.	<p>Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи.</p> <p>1 Основные причины преступности среди несовершеннолетних — пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и ми-</p> <p>2 Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.</p> <p>3 Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.</p> <p>4 После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.</p> <p>5 Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.</p>
20.	<p>Что такое номерные и гербовые бланки? Какие организации вправе использовать гербовые бланки?</p>
21.	<p>Что можно узнать об организации по кодам ОКПО, ОГРН и ИНН? Почему эти коды помещаются на бланк организации?</p>
22.	<p>Какое обращение (по имени-отчеству, по фамилии, по должности и т. п.) Вы бы предпочли в деловом письме губернатору? К директору магазина, в котором Вам продали некачественный товар? К директору банка, в котором Вы мечтаете работать?</p>
23.	<p>Объясните различия по функциональному назначению между пятью основными видами служебных документов (личные документы, распорядительные и директивные документы, информационно-справочные документы, административно-организационные документы, деловые письма).</p>
24.	<p>Выберите информационно-семиотическое определение культуры из следующих высказываний:</p> <p>«Если бы человек все извлекал из себя самого и развивал это без связи с внешними предметами, то правда, была бы возможна история человека, но не людей, не всего рода человеческого. Но наш специфический характер заключается именно в том, что, рожденные почти без инстинктов, мы только путем упражнения в течение всей жизни воспитываемся до уровня человечности, и на этом основывается наша способность, как к совершенствованию, так и к порче и разложению... Мы можем при желании дать этому второму рождению человека, проходящему сквозь его жизнь; название, связанное с обработкой земли, — „культура“, либо с образом света — „просвещение“ ».</p>
25.	<p>Представьте, что вам предстоит разработать сценарий обслуживания делегаций из Китая, Индии и Мексики. Какие этнические факторы вы должны учесть в этой работе? Придумайте «инструкцию» по обслуживанию для персонала вашей гостиницы / конгресс-центра / турфирмы, учитывая особенности работы с иностранными гостями.</p>
26.	<p>1 Назовите формы интерактивного общения.</p> <p>2 Приведите примеры различных форм интерактивного общения.</p>
27.	<p>Приведите примеры : А) ритуального общения; Б) манипулятивного общения; В) формального общения; Г) функционального общения; Д) гуманистического общения.</p>
28.	<p>Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?</p>
29.	<p>Придумайте как можно больше трюизмов (фраз, которые нельзя не поддержать) позволяющих эффективно начать беседу.</p>
30.	<p>Дайте характеристику таких типов «трудных людей», как «агрессист» и «жалобщик». Какую тактику нужно применять в общении с ними, чтобы избегать конфликтов?</p>
31.	<p>Опишите поведение в конфликтных ситуациях следующих типов трудных людей: «разгневанный ребенок», «молчун», «тайный мститель». Укажите способы разрешения конфликтов.</p>
32.	<p>Вставьте пропущенное слово</p>

<p>1.– понятие, близкое к «обычаям», но регулирующее не столько поведенческую сторону обыденной культуры, сколько обыденный уровень нравственности членов общества. Нравы связаны с ценностными ориентациями, образом миропонимания и интерпретацией окружающей действительности, нормами и правилами человеческих отношений, преподнесенными в обыденном изложении.</p> <p>2.– внешняя форма поведения человека, получающая положительную или отрицательную оценку окружающих.</p>

Типовой перечень вопросов к зачету

Номер вопроса	Перечень вопросов к зачету
1.	Предмет и назначение дисциплины «Межкультурные деловые коммуникации».
2.	Основное содержание и отношения понятий «коммуникация», «межкультурная коммуникация», «деловая коммуникация».
3.	Общие условия, элементы и принципы коммуникации. Роль культурного контекста.
4.	Межкультурные коммуникации как предмет изучения: основные исследовательские подходы.
5.	Взаимосвязь коммуникации и культуры в порядке развития межличностных, социальных и деловых отношений.
6.	Основные модели коммуникации: линейная, круговая, транзакторная или синергетическая. Место фактора культурных различий в моделях коммуникации.
7.	Актуальные факторы значимости межкультурного взаимодействия в процессе деловых коммуникаций: глобализация, социальные тренды, технологии, мультикультурализм.
8.	Содержательные и проблемные аспекты определения понятия «культура». Значение культурных паттернов для осуществления коммуникации.
9.	Культурный универсализм и культурный партикуляризм в контексте деловых коммуникаций: концепты “etics” и “emics”.
10.	Значение социально-культурного разнообразия для развития делового общения и продуктивного взаимодействия в деловой среде.
11.	Коммуникативно-поведенческие диспозиции в культурах высокого и низкого контекста: концепция Э.Т. Холла.
12.	Параметры и измерения культурных различий: типология ценностных ориентаций Г. Хофстеда и ее значение для осмысления межкультурных деловых коммуникаций.
13.	Таксономическая модель различия культурных паттернов в рамках программы GLOBE как средство исследования культурно-диверсифицированной среды коммуникаций.
14.	Модель комплексного анализа культурного паттерна коммуникации Клакхохна и Стродтбека.
15.	Параметры и измерения культурных различий: модель Ф.Тромпенаарса как средство анализа межкультурных и деловых

	коммуникаций.
16.	Понятие «межкультурных коммуникативных компетенций». Основные подходы к определению межкультурно-коммуникативной компетентности (Модель Гадикунста. Модель Тинг-Тумэй).
17.	Моделирование системы межкультурных коммуникативных компетенций в исследовательской программе Гуо Минг Чена и У. Старосты.
18.	Общие принципы и основные формы вербальной коммуникации.
19.	Функции языка в межкультурных коммуникациях. Значение тезиса о лингвистической относительности.
20.	Кросс-культурные стили вербального общения и принципы межкультурной деловой коммуникации.
21.	Сущность, основные функции и средства невербальной коммуникации. Культурная специфика невербальных кодов.
22.	Основные типы и условия образования барьеров в коммуникации.
23.	Различие и несоизмеримость культурных паттернов как источник барьеров в деловой коммуникации.
24.	Языковой барьер в межкультурных деловых коммуникациях. Роль интерпретации в преодолении языкового барьера.
25.	Функции, формы и каналы коммуникации в организациях в условиях культурно-гетерогенной деловой среды.
26.	Модели организаций и особенности коммуникаций в организациях различного типа (классической, человеческой, системной, трансформационной).
27.	Организационные ценности в различных культурах и их влияние на условия формального и неформального взаимодействия в организациях.
28.	Модели анализа культурных различий в контексте деловой коммуникации в организациях.
29.	Коммуникация с коллегами на рабочем месте в условиях разнообразия национально-культурных типов сотрудников.
30.	Коммуникация и отношения между начальником и подчиненным в условиях работы в организациях с фактором культурных различий.
31.	Коммуникация с клиентами и партнерами в условиях культурно-диверсифицированной социально-деловой среды.
32.	Модели принятия решений и стили лидерства в контексте межкультурных коммуникаций в организациях.
33.	Понятие рабочей группы. Классификация рабочих групп. Стадии образования и функционирования групп. Значение фактора культурного разнообразия для работы в группах.
34.	Форматы группового коммуникативного взаимодействия. Методы и техники группового решения проблем.
35.	Принципы коммуникации и работы в интернациональных и мультикультурных группах. Факторы интеграции и межкультурного лидер-

	ства в группах.
36.	Интервью в системе форм устной деловой коммуникации: виды интервью, этапы и фазы процесса интервью, принципы самопрезентации и восприятия и роль культурных паттернов.
37.	Параметры диалогического дискурса в межкультурных деловых коммуникациях: основные типы вопросов и ответов, условия и принципы диалогического общения в межкультурном пространстве.
38.	Универсально значимые принципы деловой беседы и их культурно обусловленные модификации. Культурные паттерны делового протокола в устных формах делового общения.
39.	Теория культурно обусловленных разговорных ограничений и ее применение для регламентации устных форм делового общения.
40.	Деловое совещание: различие совещаний по функциям и уровню формальности, организационные и процедурные моменты взаимодействия участников совещания. Роль культурных ограничений в ситуации совместного принятия решений.
41.	Деловые переговоры в контексте межкультурных деловых коммуникаций: классификация видов переговоров по различным основаниям, компетенции переговорщиков, основные фазы переговорного процесса и факторы, влияющие на ход и результат переговоров.
42.	Методы ведения деловых переговоров и основные тактические приемы, используемые в переговорном процессе, условия согласования позиций на фоне различия интересов и культурных установок.
43.	Культурно обусловленные различия в отношении к деловым переговорам и национально-специфические стили ведения переговоров.
44.	Конфликты в ситуациях межкультурного делового общения: понятие конфликта, виды конфликтов, причины конфликтов, культурные факторы динамики конфликтных ситуаций, восприятие конфликтов из различных культурных перспектив.
45.	Конфликты: стратегии поведения в конфликтной ситуации и методы управления конфликтной ситуацией, роль культурных факторов в выборе стратегии решения конфликтов.
46.	Нравственно-регулятивные основы делового общения в условиях культурно обусловленного различия ценностных ориентаций: теория интегративного социального контракта.
47.	Формы и способы освоения «чужой» культуры.
48.	Социокультурные основания диспозиции «свой-чужой».
49.	Природа и сущность этноцентризма.
50.	Проблема интерпретации явлений чужой культуры.
51.	Инкультурация и социализация как основные формы освоения культуры.
52.	«Культурный шок» в процессе освоения иностранной культуры.
53.	Понятие и формы аккультурации.
54.	Факторы формирования своеобразия национальной культуры.

55.	Национальные стили ведения деловых переговоров – европейские и восточные страны
56.	История развития межкультурного общения в МО: дипломатия, торговля.
57.	Культурные контакты в международных отношениях.
58.	Внешняя культурная политика стран.
59.	Проблема формирования образа страны за рубежом.
60.	Конфликтологический подход к исследованию культуры и межкультурной коммуникации в условиях глобализации.
61.	Амбивалентные процессы социокультурной коммуникации в глобализирующемся обществе: конфликты и сотрудничество.
62.	Теоретические основы управления конфликтом и практические технологии его разрешения
63.	Трансформация соотношений геополитических факторов в условиях глобализации.
64.	Кросскультурные факторы и механизмы обеспечения геополитических позиций в условиях глобализации.
65.	Факторы изменения характера геополитических процессов под влиянием межкультурных
66.	коммуникаций.
67.	Трансформация классической модели дипломатии под влиянием глобализационных процессов.
68.	Дипломатия межкультурного диалога.
69.	Публичная дипломатия как привилегированный канал межкультурной коммуникации.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Таблица 6

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»		УК-4.1 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия	<p>Знает верно и в полном объеме: методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: самостоятельно находит и обрабатывает информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке; составляет, редактирует на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполняет корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов</p>	Продвинутый
		УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>Знает верно и в полном объеме: принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур</p>	

70 – 84 бал- лов	«зачте- но»	УК-4. Способен при- менять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия	Знает с незначительными замечаниями: методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия Умеет с незначительными замечаниями: самостоятельно находит и обрабатывает информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке; составляет, редактирует на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполняет корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов	Повышенный
		УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия	Знает с незначительными замечаниями: принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур	
50 – 69 бал- лов	«зачте- но»	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и	УК-4.1. Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и	Знает на базовом уровне, с ошибками: методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях акаде-	Базовый

		профессионального взаимодействия	профессионального взаимодействия	мического и профессионального взаимодействия Умеет на базовом уровне, с ошибками: самостоятельно находит и обрабатывает информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке; составляет, редактирует на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполняет корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов	
		УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия	Знает на базовом уровне, с ошибками: принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур	
			УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Умеет на базовом уровне, с ошибками: анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур	
менее 50 баллов	«не зачтено»	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия	Не знает на базовом уровне: методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия Не умеет на базовом уровне: самостоятельно находит и обрабатывает информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения про-	Компетенции не сформированы

				<p>фессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке; составляет, редактирует на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполняет корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов</p>	
		<p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>Не знает на базовом уровне: принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур</p>	
			<p>УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>Не умеет на базовом уровне: анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур</p>	