

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 04.03.2025 10:22:02
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a110c8c3199

Приложение 3
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и
муниципальное управление
направленность (профиль) программы Государственное и
муниципальное управление в экономике региона

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 корпоративного и государственного управления

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.05 Межкультурные и деловые коммуникации

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) программы магистратуры «Государственное и муниципальное управление в экономике региона»

Уровень высшего образования Магистратура

Год начала подготовки 2024

Краснодар – 2023 г.

Составители:

к.ф.н., доцент, ККГУ

Д. А. Сигида

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры корпоративного и государственного управления Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова протокол №7/1 от 10.03.2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	4
Цель и задачи освоения дисциплины.....	4
Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
Объем дисциплины и виды учебной работы	4
Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.....	5
II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	7
III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	16
РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА	16
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ	16
ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ.....	16
ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ.....	16
ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	16
ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	17
МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	17
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	17
V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	17
VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	19
Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания.....	23
Приложения:	
1. Аннотация к рабочей программе дисциплины.....	27

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель и задачи освоения дисциплины

Цель учебной дисциплины «Межкультурные и деловые коммуникации»: получение теоретических знаний и развитие практических навыков в области деловых и научных коммуникаций в организационно-управленческой деятельности.

Задачи учебной дисциплины «Межкультурные и деловые коммуникации»:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- изучение практических аспектов деловой коммуникации;
- усвоение знаний о сущности научной коммуникации и осуществлении успешных научных коммуникаций;
- обучение эффективным технологиям в области деловых и научных коммуникаций для реализации в процессе профессиональной деятельности
- навыки составления в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия;
- представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия;
- способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Межкультурные и деловые коммуникации», относится к обязательной части учебного плана.

Объем дисциплины и виды учебной работы

Таблица 1

Показатели объема дисциплины	Всего часов по формам обучения		
	очная	очно-заочная*	заочная*
Объем дисциплины в зачетных единицах	3 ЗЕТ		
Объем дисциплины в акад. часах	108		
Промежуточная аттестация: форма	<i>зачет</i>	<i>зачет</i>	<i>зачет</i>
Контактная работа обучающихся с преподавателем (Контакт. часы), всего:	18	14	8
1. Контактная работа на проведение занятий лекционного и семинарского типов, всего часов, в том числе:	16	12	6
• лекции	6	4	2
• практические занятия	10	8	4
• лабораторные занятия	-	-	-
в том числе практическая подготовка	-	-	-
2. Индивидуальные консультации (ИК)(заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)	-	-	-
3. Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)	2	2	2
4. Консультация перед экзаменом (КЭ)	-	-	-
5. Контактная работа по промежуточной	-	-	-

аттестации в период экз. сессии / сессии заочников (Каттэк)			
Самостоятельная работа (СР), всего:	90	94	100
в том числе:		-	
• самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)	-	-	2
• самостоятельная работа в семестре (СРс)	90	94	98
в том числе, самостоятельная работа на курсовую работу (заполняется при наличии по дисциплине курсовых работ/проектов)	-	-	-
• изучение ЭОР (при наличии)	-	-	-
• изучение онлайн-курса или его части	-	-	-
• выполнение индивидуального или группового проекта	-	-	-
• и другие виды, в том числе подготовка докладов	90	94	98

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Таблица 2

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)
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	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
		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
		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
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	УК-5.1. 3-1. Знает принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
		УК-5.1. 3-2. Знает методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
		УК-5.1. 3-3. Знает нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур
		УК-5.1. У-1. Умеет анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2. 3-1. Знает принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия
		УК-5.2. У-1. Умеет анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
		УК-5.2. У-2. Умеет учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
		УК-5.2. У-3. Умеет строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур

II. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
этапы формирования и критерии оценивания сформированности компетенций
Очная форма обучения

Таблица 3

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы					Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль	
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа КЭ, Кагтэк, Кагт					Всего
Семестр 1											
1.	<p>Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций. Понятие «коммуникации». Основные цели и функции коммуникации в обществе. Виды коммуникации. Формы коммуникации: вербальная (устная и письменная) и невербальная. Основные компоненты и условия коммуникации: роль культурного контекста. Модели коммуникации. Взаимосвязь коммуникации и культуры в контексте деловых отношений. Понятие «межкультурные коммуникации» и его пересечение с понятием «деловые коммуникации». Факторы актуализации межкультурного профиля деловых коммуникаций: процессы глобализации, коммуникационные технологии, транснациональные деловые связи и международная деловая среда, миграционные тренды. Межкультурные коммуникации как предмет изучения: социально-научный, интерпретативный, критический, диалектический подходы.</p>	1	1			15	17	<p>УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.</p>	<p>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.</p>	О.	К.

2.	Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций. Культурные паттерны как детерминанты деловых коммуникаций и их основные компоненты (убеждения, нормы, ценности, модели отношений, поведенческие диспозиции, коммуникативные стили). Методы и техники развития межкультурных коммуникативных компетенций, и инструменты оценки коммуникативной компетентности в профессионально-деловой сфере.	1	1			15	17	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.
3.	Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций. Коммуникация в организациях в условиях социально-культурного разнообразия. Воздействие национальных культур на организационную культуру: коммуникация, креативность, конфликты, продуктивность. Организационные ценности в различных культурах и их влияние на форму и стиль формального и неформального взаимодействия в организациях.	1	2			15	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.
4.	Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация. Параметры диалогического дискурса в межкультурных деловых коммуникациях. Диапазон открытости, принцип правдивости и проблема «сохранения лица» в контексте межкультурного общения. Интервью как форма устной деловой коммуникации. Виды интервью и их специфика. Принципы самопрезентации в интервью и их зависимость от культурно релевантных социальных регулятивов. Различие культурно заданных ценностных приоритетов как фактор дифференциации установок восприятия и оценки.	1	2			15	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.

5.	Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления. Культурные, субкультурные, национальные, этнические, гендерные, социально классовые различия как факторы образования коммуникативных барьеров. Роль стереотипов и предрассудков: этноцентризм, сексизм, эйджизм, классовые предрассудки как предпосылки формирования универсальных ментальных барьеров. Различие культурных паттернов как источник барьеров в деловой коммуникации: ценностные ориентации, эмоциональные конфигурации, пропозициональные установки (убеждения, допущения, ожидания, интенции), социальные восприятия, поведенческие стереотипы. Языковой барьер: использование незнакомого языка или многозначность языковых выражений, их зависимость от контекста. Роль интерпретации в межкультурной коммуникации.	1	2			15	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К. П.з.
6.	Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде. Конфликты в организационном и во внеорганизационном контекстах. Воздействие культурных ориентаций и организационных контекстов на возникновение и характер конфликтов. Восприятие конфликтов из различных культурных перспектив: основания квалификации конфликта и оценки его интенсивности. Управление конфликтной ситуацией.	1	2			15	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)</i>	-	-	-	-	-/2	2	-	-	-	-
	<i>Самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Итого	6	10			90/2	108	х	х	х	х

Очно-заочная форма обучения

Таблица 4.1

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы						Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа КЭ, Кагтэк, Кагт	Всего				
Семестр 1											
1.	<p>Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций. Понятие «коммуникации». Основные цели и функции коммуникации в обществе. Виды коммуникации. Формы коммуникации: вербальная (устная и письменная) и невербальная. Основные компоненты и условия коммуникации: роль культурного контекста. Модели коммуникации. Взаимосвязь коммуникации и культуры в контексте деловых отношений. Понятие «межкультурные коммуникации» и его пересечение с понятием «деловые коммуникации». Факторы актуализации межкультурного профиля деловых коммуникаций: процессы глобализации, коммуникационные технологии, транснациональные деловые связи и международная деловая среда, миграционные тренды. Межкультурные коммуникации как предмет изучения: социально-научный, интерпретативный, критический, диалектический подходы.</p>	1	1			15	17	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.

2.	<p>Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций.</p> <p>Культурные паттерны как детерминанты деловых коммуникаций и их основные компоненты (убеждения, нормы, ценности, модели отношений, поведенческие диспозиции, коммуникативные стили). Методы и техники развития межкультурных коммуникативных компетенций, и инструменты оценки коммуникативной компетентности в профессионально-деловой сфере.</p>	1	1			15	17	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.
3.	<p>Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций.</p> <p>Коммуникация в организациях в условиях социально-культурного разнообразия. Воздействие национальных культур на организационную культуру: коммуникация, креативность, конфликты, продуктивность. Организационные ценности в различных культурах и их влияние на форму и стиль формального и неформального взаимодействия в организациях.</p>	1	2			15	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.
4.	<p>Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация.</p> <p>Параметры диалогического дискурса в межкультурных деловых коммуникациях. Диапазон открытости, принцип правдивости и проблема «сохранения лица» в контексте межкультурного общения.</p> <p>Интервью как форма устной деловой коммуникации. Виды интервью и их специфика. Принципы самопрезентации в интервью и их зависимость от культурно релевантных социальных регулятивов. Различие культурно заданных ценностных приоритетов как фактор дифференциации установок восприятия и оценки.</p>	1	2			15	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.

5.	Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления. Культурные, субкультурные, национальные, этнические, гендерные, социально классовые различия как факторы образования коммуникативных барьеров. Роль стереотипов и предрассудков: этноцентризм, сексизм, эйджизм, классовые предрассудки как предпосылки формирования универсальных ментальных барьеров. Различия культурных паттернов как источник барьеров в деловой коммуникации: ценностные ориентации, эмоциональные конфигурации, пропозициональные установки (убеждения, допущения, ожидания, интенции), социальные восприятия, поведенческие стереотипы. Языковой барьер: использование незнакомого языка или многозначность языковых выражений, их зависимость от контекста. Роль интерпретации в межкультурной коммуникации.	-	1			17	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К. П.з.
6.	Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде. Конфликты в организационном и во внеорганизационном контекстах. Воздействие культурных ориентаций и организационных контекстов на возникновение и характер конфликтов. Восприятие конфликтов из различных культурных перспектив: основания квалификации конфликта и оценки его интенсивности. Управление конфликтной ситуацией.	-	1			17	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)</i>	-	-	-	-	-/2	2	-	-	-	-
	<i>Самостоятельная работа в период экз. сессии (СРэк)</i>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Итого	4	8			94/2	108	х	х	х	х

Заочная форма обучения

Таблица 5.2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Трудоемкость, академические часы						Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения (знания, умения)	Учебные задания для аудиторных занятий	Текущий контроль
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Практическая подготовка	Самостоятельная работа КЭ, Каттэк, Кагт	Всего				
Семестр I											
1.	<p>Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций. Понятие «коммуникации». Основные цели и функции коммуникации в обществе. Виды коммуникации. Формы коммуникации: вербальная (устная и письменная) и невербальная. Основные компоненты и условия коммуникации: роль культурного контекста. Модели коммуникации. Взаимосвязь коммуникации и культуры в контексте деловых отношений. Понятие «межкультурные коммуникации» и его пересечение с понятием «деловые коммуникации». Факторы актуализации межкультурного профиля деловых коммуникаций: процессы глобализации, коммуникационные технологии, транснациональные деловые связи и международная деловая среда, миграционные тренды. Межкультурные коммуникации как предмет изучения: социально-научный, интерпретативный, критический, диалектический подходы.</p>	1				16	17	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.

2.	<p>Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций.</p> <p>Культурные паттерны как детерминанты деловых коммуникаций и их основные компоненты (убеждения, нормы, ценности, модели отношений, поведенческие диспозиции, коммуникативные стили). Методы и техники развития межкультурных коммуникативных компетенций, и инструменты оценки коммуникативной компетентности в профессионально-деловой сфере.</p>		1			16	17	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.
3.	<p>Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций.</p> <p>Коммуникация в организациях в условиях социально-культурного разнообразия. Воздействие национальных культур на организационную культуру: коммуникация, креативность, конфликты, продуктивность. Организационные ценности в различных культурах и их влияние на форму и стиль формального и неформального взаимодействия в организациях.</p>		1			17	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.
4.	<p>Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация.</p> <p>Параметры диалогического дискурса в межкультурных деловых коммуникациях. Диапазон открытости, принцип правдивости и проблема «сохранения лица» в контексте межкультурного общения. Интервью как форма устной деловой коммуникации. Виды интервью и их специфика. Принципы самопрезентации в интервью и их зависимость от культурно релевантных социальных регулятивов. Различие культурно заданных ценностных приоритетов как фактор дифференциации установок восприятия и оценки.</p>	1				17	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.

5.	Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления. Культурные, субкультурные, национальные, этнические, гендерные, социально классовые различия как факторы образования коммуникативных барьеров. Роль стереотипов и предрассудков: этноцентризм, сексизм, эйджизм, классовые предрассудки как предпосылки формирования универсальных ментальных барьеров. Различие культурных паттернов как источник барьеров в деловой коммуникации: ценностные ориентации, эмоциональные конфигурации, пропозициональные установки (убеждения, допущения, ожидания, интенции), социальные восприятия, поведенческие стереотипы. Языковой барьер: использование незнакомого языка или многозначность языковых выражений, их зависимость от контекста. Роль интерпретации в межкультурной коммуникации.		1			17	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К. П.з.
6.	Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде. Конфликты в организационном и во внеорганизационном контекстах. Воздействие культурных ориентаций и организационных контекстов на возникновение и характер конфликтов. Восприятие конфликтов из различных культурных перспектив: основания квалификации конфликта и оценки его интенсивности. Управление конфликтной ситуацией.		1			17	18	УК-4.1. УК-5.1. УК-5.2.	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.	О.	К.
	<i>Контактная работа по промежуточной аттестации (Катт)</i>	-	-	-	-	-/2	2	-	-	-	-
	<i>Самостоятельная работа в период экз. сессии (СРЭК)</i>	-	-	-	-	2/-	-	-	-	-	-
	Итого	2	4			100/2	108	х	х	х	х

Формы учебных заданий на аудиторных занятиях:
Опрос (О.)

Формы текущего контроля:
Кейс (К.) Практическое задание (П.з)

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Егоршин, А. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / А. П. Егоршин. - 4-е изд., перераб. - Нижний Новгород : НИЭМ, 2020. - 320 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=372965>
2. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: теория и практика : учебное пособие / А. М. Пивоваров. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2024. — 162 с. — (Высшее образование). — DOI: <https://doi.org/10.29039/01913-9>. - ISBN 978-5-369-01913-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/read?id=450641>

Дополнительная литература:

1. Cross-cultural communication. Межкультурная коммуникация : методическое пособие / сост. З. З. Бзегежева. - Москва : ФЛИНТА, 2024. - 79 с. - ISBN 978-5-9765-4706-3. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=389935>
2. Савченко, И. А. Онтология межкультурной коммуникации : монография / И.А. Савченко. — 2-е изд., с изм. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 390 с. - ISBN 978-5-16-111518-3. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.ru/read?id=427942>

Нормативные правовые документы:

В рамках изучения дисциплины «Межкультурные и деловые коммуникации» не используются.

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

1. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система Консультант Плюс;
2. <http://www.garant.ru> - Справочно-правовая система Гарант.

ПЕРЕЧЕНЬ ЭЛЕКТРОННО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ

Не используется

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ

Не используется

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Электронная библиотека Гумер – книги, учебники для студентов и преподавателей: история, психология, социология и пр. : www.gumer.info
2. Федеральный портал Российское образование – Электронные библиотеки: www.edu.ru

3. Социально-гуманитарное и политическое образование:
www.humanities.edu.ru
4. Электронная гуманитарная библиотека: www.gumfak.ru/filosof.shtml
5. Электронная полнотекстовая «Библиотека Ихтика»: www.ihdik.lib.ru
6. Электронно-библиотечная система Знаниум: www.znanium.com

ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Операционная система Windows 10, Microsoft Office Professional Plus: 2019 год (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access)

Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite Комплексная защита

Браузер Google Chrome

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Межкультурные и деловые коммуникации» обеспечена: для проведения занятий лекционного типа:

– учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью, мультимедийными средствами обучения для демонстрации лекций-презентаций;

для проведения занятий семинарского типа (*практические занятия*):

– учебной аудиторией, оборудованной учебной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации: компьютерами, экраном, мультимедиа.

для самостоятельной работы:

– помещением для самостоятельной работы, оснащенным компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде университета.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

- Методические рекомендации по организации и выполнению внеаудиторной самостоятельной работы.

V. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценивание результатов обучения по дисциплине для студентов очной, заочной и очно-заочной формы обучения по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление направленность (профиль) программы магистратуры Государственное и муниципальное управление в

экономике региона проводится с помощью шкал оценки по видам оценочных средств, формам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценивание результатов контроля осуществляется по традиционной четырех балльной шкале согласно следующим критериям.

Критерии оценки собеседования:

- «отлично» - студент проявляет глубокие знания и навыки, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, демонстрирует зрелость суждений, самостоятельное мышление, высокий уровень сформированности компетенций;
- «хорошо» - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, но допускает некоторые неточности, отсутствует достаточная глубина и зрелость суждений;
- «удовлетворительно» - студент отвечает не достаточно глубоко и самостоятельно, уровень знаний и сформированности компетенций не высокий, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;
- «неудовлетворительно» - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций.

Критерии оценки практических заданий:

- «отлично» - студент проявляет глубокие знания и навыки, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, демонстрирует зрелость суждений, самостоятельное мышление, высокий уровень сформированности компетенций;
- «хорошо» - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, но допускает некоторые неточности, отсутствует достаточная глубина и зрелость суждений;
- «удовлетворительно» - студент отвечает не достаточно глубоко и самостоятельно, уровень знаний и сформированности компетенций не высокий, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;
- «неудовлетворительно» - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций.

Критерии оценки кейсов:

«отлично» - студент проявляет глубокие знания и навыки, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, демонстрирует зрелость суждений, самостоятельное мышление, высокий уровень сформированности компетенций;

«хорошо» - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность, но допускает некоторые неточности, отсутствует достаточная глубина и зрелость суждений;

«удовлетворительно» - студент отвечает недостаточно глубоко и самостоятельно, уровень знаний и сформированности компетенций не высокий, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

«неудовлетворительно» - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций.

VI. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные материалы по дисциплине разработаны в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

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 паритетуляризм 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 лидерства 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 коммуникаций.
66. Трансформация классической модели дипломатии под влиянием глобализационных процессов.
67. Дипломатия межкультурного диалога.
68. Публичная дипломатия как привилегированный канал межкультурной коммуникации.

Практическое задание к зачету

1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:
 - а) служебной сфере
 - б) сфере услуг
 - в) процессе взаимодействия
 - г) межличностном взаимодействии
2. По средствам общения выделяют основные формы общения:
 - а) деятельностное
 - б) непосредственное
 - с) интерактивное
 - г) опосредованное (косвенное)
3. Специфической особенностью делового общения является:
 - а) неограниченность во времени
 - б) регламентированность
 - с) отсутствие норм и правил
 - г) разговор по душам
4. Деловой этикет включает в себя группы правил:
 - а) нормы или взаимодействие равных по статусу
 - б) определенный контакт руководителя и подчиненного
 - в) требования руководителя к высшему управленческому звену
 - г) приказы подчиненного для руководителя

5. По силе влияния на выражение лица приходится ...% информации:
- а) 15%
 - б) 25%
 - в) 55%
 - г) 75%
6. По содержанию общение может быть:
- а) материальное
 - б) когнитивное
 - в) мотивационное
 - г) все ответы верны
7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:
- а) 0-60 см
 - б) 60-120 см
 - в) 120-300 см
 - г) от 300см и далее
8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:
- а) отвращение
 - б) радость
 - в) печаль
 - г) удивление
9. Основные типы невербальной коммуникации:
- а) речь
 - б) движения частей тела
 - в) время
 - г) все ответы верны
10. К монологическим видам делового общения относятся:
- а) доклад (на заседании, собрании)
 - б) докладная
 - в) публичное выступление
 - г) презентация (реклама)
11. Переговоры - обсуждение с целью:
- а) обмена информацией
 - б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - в) выяснение отношений
 - г) навязывания своих условий сделки:
12. Психологические доводы при выступлении включают:
- а) Экономические интересы
 - б) Экономические интересы
 - в) Развлечения
 - г) нет верного ответа
13. «Парафраз» - это:
- а) молчание (видимое отсутствие реакции)
 - б) передача содержания высказывания партнера другими словами
 - в) повторение последнего слова собеседника
 - г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов
14. К монологическим видам делового общения относятся:
- а) приветственная речь
 - б) публичное выступление
 - в) доклад (на заседании, собрании).
 - г) презентация (реклама)
15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

- а) переговоры
 - б) совещания и собрания
 - в) тренинги
 - г) деловые игры
16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:
- а) невербальной
 - б) вербальной
 - в) рефлексивной
 - г) нерефлексивной
17. Укажите неверное утверждение:
- а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно
 - б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко
 - в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше
 - г) верны все утверждения
18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:
- а) манипулирование голосом
 - б) комплименты
 - в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
 - г) нет верного ответа
19. Главная характеристика сообщения - это его...:
- а) общественная значимость
 - б) доступность
 - в) избыточность
 - г) новизна
20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:
- а) экономическими и организационными факторами
 - б) организационными и эмоциональными факторами
 - в) экономическими и эмоциональными факторами
 - г) нет верного ответа
21. Деловой разговор - это:
- а) обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.
 - б) продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений, диалог имеет тематическую направленность
 - в) кратковременный контакт, преимущественно на одну тему
 - г) разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения
22. По средствам общения выделяют основные формы общения:
- а) когнитивное
 - б) непосредственное
 - с) деятельностьное
 - г) опосредованное (косвенное)
23. Невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации, составляет% от всей межличностной коммуникации:
- а) 10-20 %
 - б) 20-40 %
 - с) 40-60 %
 - г) 60-80%
24. Презентационные средства коммуникации это...:
- а) плакаты
 - б) голос

- в) шрифт
 - г) компьютер
25. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:
- а) соблюдение нейтралитета
 - б) нарушение правил этикета
 - в) понимание другого человека
 - г) представление себя другому человеку
26. По содержанию общение может быть:
- а) деятельностное
 - б) мотивационное
 - в) когнитивное
 - г) все ответы верны
27. По способу обмена информацией различают деловое общение:
- а) печатное
 - б) устное деловое общение
 - в) письменное
 - г) приказное
28. К основным типам невербальной коммуникации не относятся:
- а) время
 - б) движения частей тела
 - в) пространство
 - г) нет верного ответа
29. Устные виды делового общения разделяются на:
- а) монологические и диалогические
 - б) групповые и личностные
 - в) письменные и устные
 - г) печатные и письменные
30. К компонентам речевой коммуникации относятся:
- а) говорение
 - б) слушание
 - в) публичное выступление
 - г) чтение
31. Логические доводы при выступлении (способы доказывания) включают:
- а) дедукцию (умозаключение из общего положения, связанное с ним суждения и заключение).
 - б) умозаключение о причинной зависимости
 - в) навязывания своего взгляда
 - г) нет верного ответа
32. Важным элементом деловой беседы является умение:
- а) говорить
 - б) молчать
 - в) слушать
 - г) критиковать
33. Социальное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:
- а) 0-60 см
 - б) 60-120 см
 - в) 120-300 см
 - г) от 300см и далее
34. Выделяют следующие виды слушания:
- а) активное
 - б) пассивное

- в) деловое
 - г) эмпатическое
35. Письменные виды делового общения включают:
- а) деловое письмо
 - б) приказ
 - в) инструкция
 - г) все ответы верны
36. Этапы работы над текстом включают:
- а) подготовительный этап
 - б) написание текста
 - в) редактирование
 - г) оформление
37. Технология воздействия убеждающей модели общения не включает:
- а) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
 - б) опора на эмоциональный настрой
 - в) комплименты
 - г) все ответы верны
38. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:
- а) кейсы
 - б) переговоры
 - в) призывающая речь
 - г) совещания и собрания
39. Если конфликт порожден эмоциональными факторами, то:
- а) он слабо поддается устранению
 - б) его относительно легко разрешить
 - в) он неизбежно превращается в антагонистическое противоречие
 - г) его последствия неизбежно негативно скажутся на функционировании группы
40. Позитивный характер конфликта внутри группы проявляется в том, что он может привести к следующим благоприятным последствиям
- а) конфликт может повысить мотивацию на достижение целей
 - б) может спровоцировать негативное обострение отношений, в случае неразрешимости противоречий в будущем
 - в) конфликт может привести к лучшему пониманию отношений и позиций в группе
 - г) конфликт может играть созидательную роль в деле поиска новых путей функционирования группы
41. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:
- а) направленность на помощь работнику
 - б) понятность
 - в) своевременность
 - г) полезность
 - д) достоверность
 - е) все вышеперечисленные
42. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:
- а) каналы общения;
 - б) мотивы коммуникации
 - в) средства коммуникации
 - г) реальность осуществления коммуникаций
 - д) пространственное расположение каналов
 - е) тип коммуникационной сети
43. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) устная речь
- б) мимика
- в) рукопожатие
- г) поза

д) покашливание

44. Прагматическая функция общения отражает:

- а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности
- б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях
- в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей, намерений, задач
- г) все ответы верны

45. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:

- а) протокол
- б) письменное свидетельство
- в) обучение
- г) сообщение

46. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:

- а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта
- б) для организации архивного хранения
- в) для формирования первичной документации

47. Унификация документов заключается:

- а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций
- б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации
- в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму
- г) все ответы верны

48. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:

- а) руководителем организации
- б) заместителем руководителя по безопасности
- в) заместителем руководителя по кадрам
- г) все вышеперечисленные лица

49. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:

- а) акт
- б) протокол
- в) приказ
- г) распоряжение

50. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:

- а) на пол
- б) на занимаемую должность
- в) на уровень оплаты труда
- г) на внешний вид

51. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

- а) экономические
- б) физические

- в) временные
 - г) юридические
 - д) культурные
52. Межличностная сторона общения представляет собой:
- а) взаимодействие человека с непосредственным окружением
 - б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками
 - в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров
 - г) все ответы верны
53. Коммуникационный компонент общения представляет собой:
- а) обмен информацией между общающимися индивидами
 - б) систему мотивов и целей общения
 - в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями
 - г) все ответы верны
54. Манипулятивное общение является формой:
- а) межличностного взаимодействия
 - б) когнитивного взаимодействия
 - в) эмотивного взаимодействия
55. Просодическими средствами невербального общения выступают:
- а) интонация
 - б) жесты
 - в) плач
 - г) дистанция между общающимися
 - д) громкость голоса
56. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
- а) угол общения партнеров
 - б) телефон
 - в) мимика
 - г) дистанция между общающимися
 - д) похлопывание по спине
57. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:
- а) формальные коммуникации
 - б) неформальные коммуникации
 - в) вертикальные коммуникации
 - г) диагональные коммуникации
 - д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий
58. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:
- а) при адресовании документа физическому лицу
 - б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам
 - в) при адресовании документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов
59. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:
- а) если документ является входящим
 - б) если документ относится к секретным
 - в) если исполнение документа поставлено на контроль
60. Электронный документ должен соответствовать следующим

требованиям:

а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств

б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу хозяйствующего субъекта

в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом

61. Преимуществом использования электронных документов является:

а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов

б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации

в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

62. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:

а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона

б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора

в) отношения между продавцами и покупателями

63. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить договор и содержащий существенные условия договора:

а) акцепт

б) оферта

в) дополнительное соглашение

64. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:

а) конституция РФ

б) гражданский кодекс

в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

65. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:

а) заявление

б) объяснительная записка

в) претензия

66. Целью презентации является:

а) предоставление информации о товаре (услуге)

б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий

в) установление контактов

67. Проведение презентаций может сопровождаться:

а) розыгрышем призов

б) праздничным концертом

в) пресс-конференцией

68. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

а. Аристотель

б. Гегель

в. Кант

г. Сартр

69. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам

а. польза, выгода, трудолюбие

б. справедливость, добро, благо

в. честь, свобода, вера

70. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- а. доброжелательность
 - б. порядочность
 - в. тактичность
 - г. уважительность
 - д. эгоизм
71. Высококультурный человек всегда:
- а. законопослушный, морально устойчивый
 - б. потенциальный бездельник
 - в. преступник
 - г. склонный к злоупотреблениям служебным положением
 - д. честолюбивый
72. Главной христианской добродетелью является:
- а. вера
 - б. любовь
 - в. надежда
 - г. сила
 - д. смирение
73. Деловая беседа предполагает:
- а. использование лести
 - б. использование литературного языка
 - в. комплиментарное воздействие
 - г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
74. К невербальным средствам делового общения относятся:
- а. деловая переписка
 - б. мимика и жесты
 - в. профессиональный жаргон
 - г. речевые конструкции
 - д. социальные диалекты
75. К принципам международного бизнеса не относятся:
- а. бережное отношение к окружающей среде
 - б. поддержка односторонних торговых отношений
 - в. уважение правовых норм
76. К способу регулирования межличностных отношений не относится:
- а. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений
 - б. регулирование межгрупповых отношений
 - в. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах
 - г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения
77. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?
- а. бестактность
 - б. воспитанность
 - в. порядочность
 - г. тактичность
 - д. уважение
78. Виды барьеров общения (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. межъязыковые
 - б. мировоззренческие
 - в. психологические
 - г. соматические
 - д. социальные
 - е. технические

79. Каноничные правила представления (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. женщина первая представляется мужчине
 - б. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
 - в. младшие по возрасту представляются старшим
 - г. мужчина первым представляется женщине
80. Фундаментальные принципы административной этики (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. безусловная исполнительность
 - б. бюрократизм
 - в. гуманизм
 - г. законность
 - д. справедливость
81. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства (укажите не менее двух правильных ответов)?
- а. политический
 - б. либеральный
 - в. демократический
 - г. авторитарный
82. К международным этическим принципам ведения бизнеса относятся (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. принципы управления
 - б. уважение международных и национальных традиций в экономике
 - в. социальное сотрудничество работников
 - г. человеческое достоинство
83. Кодекс корпоративного поведения включает следующие разделы (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. контроль за поведением сотрудника
 - б. контроль за финансово-хозяйственной деятельностью
 - в. принципы корпоративного управления
 - г. исполнительные органы общества
84. Наиболее известные русские купцы-меценаты – это (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. Алексеев
 - б. Морозов
 - в. Третьяков
 - г. Прохоров
85. К социальным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. социальная жизнь
 - б. социальные блага
 - в. социальные гарантии по тк рф
 - г. социальная ответственность
86. К компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. рыночная
 - б. моральная
 - в. финансовая
 - г. социальная
87. К финансовым компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. себестоимость продукции
 - б. привлекательность для инвесторов
 - в. темпы экономического роста

г. финансовая стабильность

88. Соотнесите методы, эффективных в начале деловой беседы, и их характеристик (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Методы	Характеристика метода
А. Метод зацепки	1. Непосредственный переход к сути дела
Б. Метод снятия напряженности	2. Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления контакта
В. Метод прямого подхода	3. Постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые будут рассматриваться
Г. Метод стимулирования игры воображения	4. Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы

89. Сопоставьте пословицы с высказываниями (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Начало пословицы	Конец пословицы
А. На вкус и цвет	1. лучше новых двух.
Б. Не имей 100 рублей	2. товарища нет.
В. Друзья познаются	3. а имей 100 друзей.
Г. Старый друг	4. в беде.

90. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Тип темперамента	Характеристика темперамента
А. Сангвиник	1. Впечатлителен, повышено эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями.
Б. Флегматик	2. Активен, предприимчив, отличается большой работоспособность, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии, в общении – резок, несдержан в выражениях.
В. Холерик	3. Уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца; настроение, как правило, ровное, спокойное.
Г. Меланхолик	4. Жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми.

91. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность ,приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
В. Военская служба	2. Постоянная мобилизация , готовность к социальным контактам, понимание людей ,эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость
С. Медицинское обслуживание	3. Четкое выполнение служебного долга ,мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

92. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

(А) Иван успешно прошел собеседование при приеме на работу на должность оператора связи.(Б) Но работодатель отказался заключить с ним трудовой договор, узнав, что ему 48 лет. (В) В объявленной вакансии возраст претендента особо не оговаривался. (Г) Правильным со стороны Ивана было бы обжаловать это решение в суде.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений.

93. Установите соответствие между типами профессий людей и их особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Типы профессий людей:	Особенности:
А. «человек- знаковая система»	1. Умение перевоплощаться
Б. «человек-техника»	2. Ответственность перед обществом
В. «человек-природа»	3. Напряженность труда, отсутствие коммуникативных навыков
Г. «человек – художественный образ»	4. Анализ состояния и развития растений
Д. «человек-человек»	5. Владение технологией общения

94. Установите соответствие между понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Определения:
А.Совесть	1. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей
Б.Долг	2. Самоуважение, осознание значимости своей личности
В.Честь	3. Сдержанность в обнаружении своих достоинств
Г.Достоинство	4. Моральное осознание своих действий
Д.Скромность	5. Признание моральных заслуг, репутации

95. Установите соответствие между основными типами человеческого взаимодействия и их проявлениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Области взаимодействия:	Поведенческие проявления:
А.Позитивные эмоции	1.Предложения,указания; Выражение мнений; Выдача ориентаций.
Б.Решение проблем	2.Выражение несогласия; Создание напряженности; Демонстрация антагонизма.
В.Постановка проблем	3.Выражение солидарности; Снятие напряжения; Выражения согласия.
Г.Негативные эмоции	4.Просьба об информации; Просьбы высказывать мнение; Просьбы об указаниях.

96. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

(А) Общение-это процесс взаимодействия, при котором происходит обмен информацией. (Б) Все больше и больше людей в мире пользуются мобильными телефонами: они не только звонят или отвечают на звонки, но и переписываются с помощью SMS-сообщений. (В) Привычка общаться с помощью коротких простых текстов вредна, т.к. может привести к тому, что человек разучится разговаривать по душам, вникать в интонации собеседника и сочувствовать ему. (Г) В ряде стран Европы десяткам пользователей телефонов поставлен диагноз-«SMS-зависимость». (Д) Специалисты отделения вредных привычек одной из

клиник зафиксировали, что люди, страдающие этим заболеванием, могут писать SMS-сообщения по семь и более часов в день.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

97. Установите соответствие между типами конфликта и конкретной ситуацией: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Тип конфликта:	Ситуация:
А. внутриличностный конфликт	1. администрация предъявляет к сотруднику противоречивые требования к конечному результату его работы, а он отстаивает свою позицию;
Б. межличностный конфликт	2. руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
В. межгрупповой конфликт	3. при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров;
Г. конфликт между группой и личностью.	4. столкновение политических интересов различных социальных групп в обществе.

98. Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Определения:
А. целеустремленность	1. умение принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.
Б. самообладание	2. умение действовать на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивать советы и предложения других людей.
В. самостоятельность	3. качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.
Г. решительность	4. способность подчинять свои действия целям, которые необходимо достичь

99. Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Определения:
А. настойчивость	1. обилие и яркость новых идей и планов.
Б. энергичность	2. возможность действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил.
В. инициативность	3. мобилизация своих сил для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями трудностями
Г. исполнительность	4. качество, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

100. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

(А) Состоялся очередной Всероссийский творческий конкурс (олимпиада) для выпускников 11-классов «Твое признание-финансист!» (Б) Профессия финансиста по предмету труда относится к типу «человек - знаковая система», по характеру труда является профессией творческого класса. (В) Победители и призеры были зачислены без экзаменов в Финансовый

институт. (Г) Все участники конкурса показали себя достойными интеллектуалами. (Д) Выбор победителей был самым трудным для жюри.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

101. Установите соответствие между видами общения и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Виды общения:	Характеристика общения:
А. «контакт масок»	1. характеризуется « нужностью» ,т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
Б. примитивное общение	2. беспредметное общение ,говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
В. формально-ролевое общение	3. в процессе общения используется стандартный набор масок: строгость, вежливость, безразличие.
Г. деловое общение	4. общение, при котором вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли.
Д. светское общение	5. общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей.

102. Установите соответствие между характером человека и его особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Проявления характера человека:	Особенности:
А. отношение к другим людям	1. отношение к общественной собственности
Б. отношение к самому себе	2. общительность, замкнутость, откровенность, скрытность, вежливость, грубость
В. отношение к миру вещей	3. трудолюбие, лень, ответственность, легкомысленность
Г. отношение к делу, труду	4. неуверенность, застенчивость, эгоизм, эгоцентризм

103. Установите соответствие между основными понятиями этики и их значением (сущностью): к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Значения (сущность):
А. этика	1. то, что позволяет развиваться, достигать гармонию
Б. добро	2. возможность выбора (отсутствие внешнего принуждения, осознанность, ориентиры – ценности, идеи, идеалы; цель и средства ее достижения)
В. зло	3. вид морального зла, выражающийся в малодушии, трусости, лени, холопству, в отсутствии самоконтроля
Г. враждебность	4. раздел философии, изучающий мораль (нравственность)
Д. распушенность	5. то, что разрушает, ведет к отчуждению
Е. свобода	6. вид морального зла, выражающийся в агрессии, насилии, разрушении, гневе, ненависти; активное зло, стремящееся к уничтожению чужого бытия

104. Установите соответствие между разделами теоретической этики и их учениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Раздел:	Учение:
А. аретология	1. учение о смерти

Б. деонтология	2. учение о счастье
В. аксиология	3. учение о долге
Г. фелинология	4. учение о добродетелях
Д. танатология	5. учение о ценностях

105. Установите соответствие между свойствами и их отличительными особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Свойства:	Отличительные особенности:
А. природные аффекты	1. умеренность, щедрость, мужество
Б. свойства ума	2. страх, гнев, досада
В. свойства характера	3. память, глубина и широта мысли, критичность ума

106. Установите соответствие между названием учения и принимаемым в нем нравственным идеалом (моральным образцом): к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. конфуцианство	1. «Совершенно мудрый»
Б. даосизм	2. «Просветленный»
В. буддизм	3. «Благородный муж»
Г. джайнизм	4. «Монах-отшельник»

107. Установите соответствие между названием учения и высказыванием: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. ветхозаветная мораль (заповеди Моисея)	1. Не мсти и не злобствуй на сына своего народа, и люби своего ближнего, как себя
Б. мораль Нового завета (Нагорная проповедь)	2. Ибо если вы будете любить любящих вас, какая вам награда? Не то ли делают и мытари? И если вы приветствуете только братьев ваших, что особенного делает? Не так ли поступают язычники?
В. Исламская мораль	3. Поступки оцениваются по намерениям – в этом устой жизни

108. Установите соответствие между термином и его определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. имморализм	1. житейская позиция, намеренно отвергающая моральные нормы
Б. аморализм	2. отрицание общепринятых норм и ценностей
В. нигилизм	3. философская позиция, претендующая на выход за сковывающие рамки существующих моральных понятий и ценностей

109. Установите соответствие между причинами поведения человека и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Определение:	Причина поведения человека:
А. Личностная атрибуция	1. получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается
Б. Обстоятельственная атрибуция	2. отчислили из образовательного учреждения – сам виноват
В. Стимульная атрибуция	3. опоздал на занятия – транспорт плохо ходит
Г. Внутренняя атрибуция	4. билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой

Д. Внешняя атрибуция	5. успех на экзамене однокурсника – высокие умственные способности, старание, упорство и т.д
----------------------	--

110. Установите соответствие между видами общения и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Виды общения:	Определения:
А. «Контакт масок»	1. нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности
Б. Примитивное общение	2. обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей
В. Формально-ролевое общение	3. общение без предметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
Г. Деловое общение	4. характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
Д. Светское общение	5. вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли

111. Определите правильную последовательность удовлетворения потребностей личности, предложенная в концепции А.Маслоу (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых):

1. потребности в привязанности и любви
2. потребности в безопасности
3. когнитивные потребности
4. физиологические потребности
5. потребности в уважении и одобрении

112. Определите правильную последовательность этапов процесса подготовки презентации (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых):

1. определение цели презентации
2. разработка плана презентации
3. выбор метода представления продукта, проекта, услуги и пр.
4. составление списка приглашенных на презентацию
5. подготовка выступлений
6. подбор демонстрационных материалов

113. ... – это совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников организации (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

114. ... – это категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

115. ... – это сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

116. ... – это способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

117. ... – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

118. Каноничные правила представления (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. женщина первая представляется мужчине
- б. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
- в. младшие по возрасту представляются старшим
- г. мужчина первым представляется женщине

119. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений
- регулирование межгрупповых отношений
- учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах
- целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

120. Деловая беседа предполагает:

- использование лести
- использование литературного языка
- комплиментарное воздействие
- чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

Примеры вопросов для опроса:

- Каково первоначальное значение термина "общение"?
- Как культура влияет на коммуникацию в частном и общественном (социальном и деловом) контекстах?
- В чем разница между линейной, круговой и транзакционной моделями коммуникационного процесса?
- Как семантически связаны термины "этика" и "эмика" с позициями культурного универсализма и партикуляризма?
- Каковы основные понятия в теории межкультурной коммуникации?

Тематика практических заданий:

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

Типовые кейсы:

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?

Наименование оценочного средства
Вопрос 1.
Вопрос 2.
Тестовое задание.

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

Шкала оценивания	Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«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	УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия	<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>	

			УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	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	
«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	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	
			УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Умеет с незначительными замечаниями: анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия;	

			взаимодействия	учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур	
				Знает на базовом уровне, с ошибками: методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического 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	Базовый
		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		«зачтено»
		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	
	«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	<p>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</p> <p>Не умеет на базовом уровне: 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>	Компетенции не сформированы
		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>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>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>	

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова**

Кафедра корпоративного и государственного управления

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.05 Межкультурные и деловые коммуникации

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль) программы магистратуры «Государственное и муниципальное управление в экономике региона»

Уровень высшего образования Магистратура

Краснодар
2023 г.

1. Цель и задачи дисциплины.

Цель учебной дисциплины «Межкультурные и деловые коммуникации»: получение теоретических знаний и развитие практических навыков в области деловых и научных коммуникаций в организационно-управленческой деятельности.

Задачи учебной дисциплины «Межкультурные и деловые коммуникации»:

- изучение теоретических основ, структуры и содержания процесса деловой коммуникации;
- изучение практических аспектов деловой коммуникации;
- усвоение знаний о сущности научной коммуникации и осуществлении успешных научных коммуникаций;
- обучение эффективным технологиям в области деловых и научных коммуникаций для реализации в процессе профессиональной деятельности
- навыки составления в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия;
- представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия;
- способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

2. Содержание дисциплины:

№ п/п	Наименование разделов / тем дисциплины
1.	Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций.
2.	Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций.
3.	Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций.
4.	Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация.
5.	Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления.
6.	Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде.
Трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е. / 108 часов.	

Форма контроля – зачет

Составитель: к.ф.н., доцент кафедры корпоративного и государственного управления
Д. А. Сигида