



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS**

Принята на заседании
Учёного совета ИМЭС
(протокол от 27 марта 2025 г. № 8)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова
27 марта 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
КРОССКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

по направлению подготовки
41.03.05 Международные отношения

Направленность (профиль) «Международные отношения»

Приложение 4
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 41.03.05 Международные отношения,
направленность (профиль) «Международные отношения»

Рабочая программа дисциплины «Кросскультурные коммуникации» входит в состав основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 41.03.05 Международные отношения, направленность (профиль) «Международные отношения» и предназначена для обучающихся очной формы обучения.

СОДЕРЖАНИЕ

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ
2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Рабочая программа дисциплины «Кросскультурные коммуникации» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 41.03.05 Международные отношения, утвержденным приказом Минобрнауки России № 555 от 15.06.2017.

Дисциплина «Кросскультурные коммуникации» закладывает основы для формирования знаний о влиянии проектных технологий на эффективность хозяйственной деятельности, умения структурировать процессы, происходящие в рамках проекта, планировать их временное и ресурсное обеспечение; навыков подхода к решению основных управленческих задач, в контексте управления проектами.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина включена в учебные планы по программам подготовки бакалавров по направлению 41.03.05 Международные отношения и входит в обязательную часть Блока 1. Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

Цели изучения дисциплины:

Целью изучения дисциплины «Кросскультурные коммуникации» является приобретение студентами навыков самостоятельного осуществления деятельности по организации труда и оплаты персонала на основе знания и использования методов и технологий управления межкультурными коммуникациями.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать необходимые знания в области организации кросскультурной коммуникации;
- научиться использовать знание основных типологий деловых культур в целях дальнейшего применения в межкультурной коммуникации;
- формирование знаний, умений и навыков применения методов и технологий управления межкультурными коммуникациями;
- формирование уровня знаний, умений, практического опыта применения методики Г.Хофстеде для реализации организационно-управленческих решений;
- овладение навыками анализа межкультурных коммуникаций в организации и разработки путей повышения их качества.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, предусмотренных образовательной программой.

Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине			Формы образовательной деятельности
			Должен знать	Должен уметь	Имеет практический опыт	

		ий				
Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4	УК-4.1. Применяет правила построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.	УК-4.1.1.2. подходы к изучению межкультурной коммуникации и ее компоненты; правила и приемы делового общения, способы преодоления барьеров непонимания в общении;	УК-4.1.2.2. анализировать роль межкультурных коммуникаций в условиях глобализации и интеграции, и определять проблемы и перспективы развития; коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с учетом этических норм и культурных особенностей;	УК-4.1.3.2. осуществления деловой коммуникации и взаимодействия в трудовом коллективе, реализуя свою роль в команде; противостояния манипуляциям и управления конфликтами в трудовом коллективе;	Кейсы/ Ситуационный практикум Тестовые задания
		УК-4.2. Осуществляет на практике устную и письменную деловую	УК-4.2.1.2. особенности взаимодействия внутри коллектива, включая	УК-4.2.2.2.	УК-4.2.3.2. осуществления деловых коммуникаций по рабочему и мобильному телефону, в	

		коммуникацию на русском и иностранных языках в том числе с применением современных информационных технологий .	роли сотрудников в команде для организации и коммуникационного обращения с целевой аудиторией ;	осуществлять социальное взаимодействие, определять распределение ролей в трудовой коллективе, осуществляя взаимодействие внутри коллектива «по горизонтали» и «по вертикали» ;	мессенджерах и социальных сетях, по электронной почте, соблюдая этикет информационных и цифровых форм деловой коммуникации;	
--	--	--	---	--	---	--

		УК-4.3. Владеет способами эффективного построения деловой коммуникации в устной и письменной форме, в том числе с применением современных информационных технологий.	УК-4.3.1.2. межкультурное разнообразие общества, его систему ценностей, особенности и разных культур и особенностей взаимодействия между поколениями; сущность делового этикета с использованием современных средств связи	УК-4.3.2.2. воспринимать межкультурное разнообразие, этическом и философском контекстах; выявлять элементы собственной культурной идентичности	УК-4.3.3.2. применения различных форм деловой коммуникации с использованием современных информационных технологий в деловых коммуникациях; межкультурных коммуникаций с учетом особенностей в культурах разных стран; восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
--	--	--	--	--	--	--

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Темы/Конт. работа	Лекции	Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)					Лаб. Раб.	Тренинги	E-learning	Сам. работа	Оценочные средства ТКУ/Балл; Форма ПА/Балл
		Семинары	Практические занятия	Мастер-классы	Дидакт. игры	Ситуац. практикумы					
Кросскультурная коммуникация как взаимодействие разных культур	6		6							12	33

Деловое общение как основа кросскультурных коммуникаций	6		6							14	33
Этические нормы в профессиональной деятельности	5		5							12	34
Всего в семестре, час	17		17							38	100
Итоговый контроль	Зачет										
Общий объем дисциплины (в академических часах)	72										

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Кросскультурная коммуникация как взаимодействие разных культур

1.1. Предмет изучения кросскультурных коммуникаций. Интернационализация, глобализация. Культура. Коммуникация. Компоненты межкультурной коммуникации. Культурный релятивизм и этноцентризм. Культурная идентичность. Теория культурной грамотности Э. Хирша. Модель освоения чужой культуры М. Беннета. 1.2. Многонациональные культуры и система ценностей. Культурная картина мира. Культура и поведение. Культура и система ценностей. Национальные культуры: моноактивные, полиактивные, реактивные. Шкала линейной активности и полиактивности. Модели восприятия времени. Высокий и низкий контексты культуры Э. Холла. Теория культурных измерений Г. Хофстеде. 1.3. Коммуникационные особенности в культурах разных стран. Формы общения: вербальные и невербальные, мимика, жесты в разных странах. Особенности взаимодействия между людьми разных поколений.

Формы контроля: Кейсы/Ситуационный практикум Тестовые задания

Вопросы для самостоятельного изучения:

Теория культурной грамотности Э. Хирша.

Формы самостоятельной работы:

Модель освоения чужой культуры М. Беннета Теория культурных измерений Г. Хофстеде

Работа с литературой, источниками в сети Internet Подготовка к ситуационному практикуму, подготовка отчета по ситуационному практикуму, подготовка к тестированию

Тема 2. Деловое общение как основа кросскультурных коммуникаций

1.1. Коммуникационный процесс в деловом общении. Деловое общение: сущность, содержание и структура. Принципы делового общения. Барьеры непонимания в общении. Преодоление языковых и культурных барьеров. Управление вниманием в общении. Важнейшие требования, предъявляемые к речи. Приемы усиления воздействия речи. Основы невербального общения. Использование жестов, поз и мимики. Особенности невербального общения в разных культурах. Интерпретация невербального поведения в социальных ситуациях общения. 2.2. Особенности психологического манипулирования в кросскультурных коммуникациях. Приемы, средства и методы влияния на партнера. Механизмы психологического взаимодействия. Умение слушать в деловом общении. Сущность манипуляций. Организационно- процедурные манипуляции. Психологические манипуляции, Логические манипуляции. Нейтрализация манипуляций. 2.3. Конфликты в трудовом коллективе. Понятие и сущность конфликта. Причины конфликта. Конфликты в деловом общении. Виды конфликтов. Управление конфликтами. 2.3. Деловые коммуникации в трудовом коллективе. Трудовой коллектив. Групповая динамика в трудовом коллективе. Коммуникативная компетентность специалиста. Основные требования к деловому разговору. Деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Деловые совещания. Деловые переговоры. Технологии дистанционного общения. Командная работа и лидерство. Роли в коллективе. Психологические приемы достижения расположения подчиненных.

Формы контроля: Кейсы/Ситуационный практикум Тестовые задания

Вопросы для самостоятельного изучения:

Деловое общение: сущность, содержание и структура

Формы самостоятельной работы:

Понятие и структура конфликта Трудовой коллектив

Работа с литературой, источниками в сети Internet Подготовка к ситуационному практикуму, подготовка отчета по ситуационному практикуму, подготовка к тестированию

Работа с литературой, источниками в сети Internet Подготовка к ситуационному практикуму, подготовка отчета по ситуационному практикуму, подготовка к тестированию

Тема 3. Этические нормы в профессиональной деятельности

3.1. Этические основы в деловом общении и деловой этикет. Правила приветствия в деловом общении. Организация делового приема. Служебный этикет. Правила знакомства. Порядок представления. Этикет проведения деловых визитов. Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений. Ограничители, существующие в вопросах подарков в странах Востока и Запада. Особенности делового этикета зарубежных стран. Деловая субординация: общение с начальством и подчиненными. Условия выработки и применения этических принципов в России. Деловой этикет в культурах разных стран. Современные взгляды на место этики в деловом общении: возможное противоречие между этикой и бизнесом. Задачи возрождения нравственности и этики в разных сферах жизни. 3.2. Деловой этикет с использованием современных средств связи. Телефонный деловой этикет. Особенности деловых коммуникаций по телефону. Деловой мобильный этикет (как пользоваться смартфоном на работе). Вопросы, решаемые по телефону. Время для звонка. План телефонного делового общения. Ведение телефонных переговоров. Техника телефонных переговоров. Психология телефонных переговоров. Телефонный этикет в разных странах мира. Письменная форма делового общения. Особенности деловой коммуникации в письменной форме. Письменные виды делового общения. Сущность деловой переписки. Виды деловых писем. Требования к тексту письма. Этикет деловой переписки. Сроки ответа на письмо. Искусство делового письма. Письменный язык в межкультурной коммуникации. Современный сетевой этикет. Интернет и

социальные сети как средство деловой коммуникации. Коммуникации посредством создания виртуальных групп. Психологические особенности интернет-коммуникаций в социальных сетях. Как правильно использовать социальные сети для деловых коммуникаций. Переговоры в Skype, ZOOM и т.п. 3.3. Роль личного имиджа в кросскультурной коммуникации. Имидж делового человека. Формирование личного имиджа Психологические детерминанты имиджа делового человека, Использование психологических механизмов человеческого взаимодействия — симпатия, уважение, доверие, привязанность. Умение создавать «внешнюю оболочку образа». Имитационный образ, ролевой образ, жизненный образ. Внешний вид делового человека. Особенности имиджа в международной коммуникации

Формы контроля: Кейсы/Ситуационный практикум Тестовые задания

Вопросы для самостоятельного изучения:

Организация делового приема

Формы самостоятельной работы:

Психологические детерминанты имиджа делового человека

Работа с литературой, источниками в сети Internet Подготовка к ситуационному практикуму, подготовка отчета по ситуационному практикуму, подготовка к тестированию

4. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Таратухина, Ю. В. Теория и практика кросс-культурной дидактики : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина. — Москв: Издательство Юрайт, 2022. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00790-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490612>.

Дополнительная литература

1. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина [и др.] ; под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 265 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534- 00365-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489699>.

4.2. Описание материально-технической базы

Учебная аудитория № 222 для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя)-13 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя)-25 шт.;
- моноблок с установленным программным обеспечением – 1 шт.;
- компьютерная мышь-1 шт.;
- клавиатура-1 шт.;
- колонки-2 шт.;
- тв панель-1 шт.;
- флип-чарт-1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое).

Учебная аудитория № 105 (Специализированная аудитория для лиц с ОВЗ), для проведения учебных занятий, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 4 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 4 шт.;
- моноблоки с установленным программным обеспечением – 4 шт.;
- компьютерные мыши – 4 шт.;
- клавиатуры – 4 шт.;
- акустический усилитель – 1 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- телевизор – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- интерактивная электронная доска на мобильной платформе – 1 шт.;
- портативная индукционная система для слабослышащих (индукционная петля) – 1 шт.;
- портативный бытовой усилитель звука – 1 шт.;
- лупа пластмассовая – 1 шт.;
- прибор письма по Брайлю – 1 шт.;
- грифель для письма по Брайлю (мужской – 1 шт., женский – 1 шт.);
- тетрадь для письма по Брайлю – 3 шт.
- бумага для письма по Брайлю – 1 пачка;
- активный захват для инвалидов – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

Windows (зарубежное, возмездное), MS Office (зарубежное, возмездное), Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое), Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое), графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое), Planner 5D (российское, свободно распространяемое), Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое), Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое), КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое)

Для лиц с ОВЗ:

расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитория («Аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («105») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

Помещение № 113 для самостоятельной работы обучающихся, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (в том числе, адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ), оснащенное оборудованием и техническими средствами обучения:

- столы (включая стол преподавателя) – 6 шт.;
- стулья (включая стул преподавателя) – 6 шт.;
- ноутбуки с установленным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду института – 6 шт.;
- компьютерные мыши – 6 шт.;
- колонки – 2 шт.;
- проектор – 1 шт.;
- экран – 1 шт.;
- МФУ – 1 шт.;
- телевизор – 1 шт.;

- доска маркерная – 1 шт.;
- шкаф для хранения оборудования – 1 шт.

Лицензионное программное обеспечение:

Windows (зарубежное, возмездное), MS Office (зарубежное, возмездное), Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое), Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое), графический редактор GIMP (зарубежное, свободно распространяемое), Planner 5D (российское, свободно распространяемое), Sweet Home 3D (зарубежное, свободно распространяемое), Дизайн Интерьера 3D (российское, свободно распространяемое), КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое).

Аудитория расположена на 1 этаже, имеет расширенный дверной проём (не менее 900 мм), оснащенный контрастной лентой для обеспечения безопасности передвижения маломобильных и слабовидящих лиц, перед входом и внутри аудитории предусмотрена зона для разворота кресла-коляски; перед входом установлено контрастное тактильное напольное покрытие, наименование аудитории («Адаптированная аудитория для лиц с ОВЗ») и номер («113») продублировано шрифтом Брайля на дверных табличках контрастного цвета.

4.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе комплект лицензионного программного обеспечения, электронно-библиотечные системы, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://biblioclub.ru> – ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. <https://urait.ru> – ЭБС «Образовательная платформа Юрайт»
3. https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364 – научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
4. <https://student2.consultant.ru/> – онлайн-версия КонсультантПлюс: Студент информационной справочной системы «КонсультантПлюс»

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Описание оценочных материалов для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Описание текущего контроля и промежуточной аттестации:

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта

Оценочные средства:

зачет, Кейсы/Ситуационный практикум, Тестовые задания

Процедура оценивания:

Зачет представляет собой выполнение обучающимся заданий билета, включающего в себя. Задание №1 – теоретический вопрос на знание базовых понятий предметной области дисциплины, а также позволяющий оценить степень владения обучающегося принципами предметной области дисциплины, понимание их особенностей и взаимосвязи между ними; Задание №2 – задание на анализ ситуации из предметной области дисциплины и выявление способности обучающегося выбирать и применять соответствующие принципы и методы решения практических проблем, близких к профессиональной

деятельности; Задания №3 – задания на проверку умений и навыков, полученных в результате освоения дисциплины

Шкала и критерии оценки, балл:

Выполнение обучающимся заданий билета оценивается по следующей балльной шкале: Задание 1: 0-10 баллов Задание 2: 0-10 баллов Задание 3: 0-20 баллов

Суммарное количество баллов с учетом ТКУ и ПА

«Зачтено» – 90-100 – ответ правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задания решены правильно. Обучающийся правильно интерпретирует полученный результат. – 70 -89 – ответ в целом правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Ход решения заданий правильный, ответ неверный. Обучающийся в целом правильно интерпретирует полученный результат. – 50 - 69 – ответ в основном правильный, логически выстроен, использована профессиональная терминология. Задание решено частично. «Не зачтено» – менее 50 – ответы на теоретическую часть неправильные или неполные. Задания не решены.

Кейсы/Ситуационный практикум

10-6 - Активное участие в процессе, выступление логично и аргументировано

5-1 - Участие в процессе в определенной роли, выступление в основном логично, недостаточная аргументация

Тестовые задания

10-9 – верные ответы составляют более 90% от общего количества; 8-5 – верные ответы составляют 80-50% от общего количества;
4-0 – менее 50% правильных ответов

Типовые контрольные задания или иные материалы в рамках текущего контроля успеваемости

Кейсы/Ситуационный практикум. Тема 1. Кросскультурная коммуникация как взаимодействие разных культур

Задание 1. Демонстрация видеофрагмента из советского фильма-сказки «Старик Хоттабыч», в котором джин Гассан Абдуррахман ибн Хоттаба (или просто Хоттабыч), которого выпустил на волю мальчик Волька, отстаивает свою систему взглядов относительно денег и богатства.

Цель: выявление разных представлений о богатстве и славе людей разного возраста и эпох.

Задание для обучающихся: приведите аргументы по этому вопросу героев кинофильма старика Хоттабыча и мальчика Вольки.

Задание 2. Определение «своих–чужих» на примере видеофрагмента из французской фантастической комедии 1979 года «Жандарм и инопланетяне».

Цель: определить, какими внешними признаками руководствуется жандарм из Франции Крюшо при определении «своих – чужих». Поясним, что инопланетяне – андроиды могут принимать вид сотрудников жандармерии.

В представленном видеофрагменте жандарм Крюшо каким-то образом

идентифицирует своих коллег и представителей другой планеты.

Задание для слушателей: определите, как главный старшина Жером Жербер определяет, где свои, а где чужие?

Задание 3. «Как понять детей» Нужно заполнить все пустые колонки. Шаблон таблицы 1
Детские словообразовательные инновации

№ № п/п	Слово	Значение слова	Примеры использования в предложениях
1.	арбузиться		
2.	башмаковать		

Задание 4. «Соедини по смыслу»

Цель: приобрести навыки понимания собеседников для успешной коммуникации.

Задание для слушателей: обучающимся предлагается набор слов, который нужно превратить в связный текст.

Набор слов такой: Моя мечта город Гаруа давно процветающий центр хлопчатобумажной промышленности да несколько текстильных производств по переработке и заводы во время такой экскурсионной поездки можно своими глазами увидеть знаменитого камерунского павиана при желании можно в бунгало.

Кейсы/Ситуационный практикум. Тема 2. Деловое общение как основа кросскультурных коммуникаций

Кейс-задание 1

Иван Сергеев является известным хэнедхантером в одной из ведущих московских международных рекрутинговых компаний. Ему недавно было поручено очень ответственное задание от имени Олимпийского комитета России - найти специалиста по связям для олимпийской сборной России на время летних Олимпийских Игр в Лондоне. Основные функции будущего сотрудника поддерживать связь с оргкомитетом лондонских Игр 2018 года и обеспечивать все условия для благополучного пребывания российских спортсменов в Олимпийской столице и участия в соревнованиях во время Игр. Ему предстоит решать самые разные задачи: от размещения спортсменов в отелях соответствующего класса и организации мероприятий на высшем уровне до включения членов российской команды в международные VIP-списки и сопровождения в качестве переводчика. Опыт игр в Пекине 200.. года показал, что многие задачи были специфическими и на первый взгляд казались невыполнимыми. Например, «Мне нужен билет на аншлаговый гала-концерт сегодня вечером». Идеальным кандидатом является позитивно настроенный, гибкий, предприимчивый человек, готовый преодолеть языковой, культурный и географический барьеры. Кроме того, к соискателю предъявляются три основных требования:

1. отличное знание языка;
2. знание местных порядков;

3. знание особенностей межкультурного общения.

Поиск кандидатуры, удовлетворяющей всем трем условиям, занял у Сергеева длительное время. Перед Вами список кандидатов, которых он отобрал в результате поисков:

А – «отлично знающий язык». Российский гражданин, кандидат филологических наук. Изучал 6 разных языков в языковой школе EF Education First за рубежом (<http://www.ef.com>">www.ef.com).

В – «знаток местных порядков». Британский гражданин. Родился и вырос в Лондоне. Бакалавр Британской истории. Уровень английского по шкале CEFR -C2, русского -B1 (мать - россиянка). Никогда не выезжал из Великобритании. С – «знаток культуры». Гражданин Швеции, кандидат наук по межкультурному менеджменту. Уровень английского по шкале CEFR — C1 (изучал по интернету с www.englishtown.com) и русского – C1 (учился по обмену в МГУ). Посетил 100 стран, учился, работал и жил более чем в десяти, в том числе в России и Великобритании в течение нескольких лет, но в Лондоне прожил всего пол года. Сроки подбора кандидата истекают. Иван должен в ближайшее время представить отобранные кандидатуры Олимпийскому комитету России. Он затрудняется в оценке кандидатов - все они имеют свои плюсы и минусы. Таким образом, он решил обратиться к сообществу BFM.ru за советом.

Вопросы по ситуации.

Расположите кандидатов в порядке приоритета от наиболее подходящих к наименее подходящим для данной работы и обоснуйте свое решение.

В фирму прибыл новый сотрудник - иностранец из Индии. У него возникли недопонимания с коллегами из-за различий в менталитете.

Как наладить уровень взаимопонимания в организации?

Кейс-задание 3

Вы – начальник отдела продаж. Ваш руководитель выговаривает Вам за промах, который допустил Ваш подчиненный во время разговора с клиентом в тот день, когда у Вас был законный выходной. Вы начинаете оправдываться перед руководителем и убеждать его в своей невинности на повышенных тонах.

Какой принцип делового общения вы нарушали? Как вы должны были поступить в данной ситуации?

Кейс-задание 4

На встрече с деловым партнером сотрудник юридического отдела банка высказал свое мнение, по обсуждаемому вопросу, используя юридический сленг, непонятный собеседнику. Деловой партнер даже не стал вступать с ним в разговор и покинул встречу.

Какой принцип взаимопонимания в общении нарушен? Как должен был поступить сотрудник банка?

Кейс-задание 5

Вы работаете менеджером по продажам и Вам необходимо предложить новые услуги компании. Клиент подробно объясняет, почему он не хочет пользоваться предлагаемой услугой.

Как вы поведете себя в этой ситуации?

Кейсы/Ситуационный практикум. Тема 3. Этические нормы в профессиональной деятельности

Накануне. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель

резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Пострадавшие. В некоей фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений.

Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кто и в чем не прав?

Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

Фирма, где вы работаете, отмечает свой 10-летний юбилей. Руководством было принято решение, что на празднование юбилея фирмы будут приглашены и зарубежные партнеры из США, Китая и Франции. В рамках празднования юбилея предполагалось также и провести деловые встречи с партнерами для решения важных для фирмы проблем. Вам поручили организовать данную встречу.

Задание к кейсу

- 1) Составьте план мероприятий с учетом особенностей кросскультурной коммуникации присутствующих сторон. Как вы организуете деловые переговоры с партнерами – коллективно или отдельно с каждой стороной? Не будет ли это мешать праздничным мероприятиям? Какие особенности каждой из сторон вы должны учесть при планировании и проведении мероприятий?
- 2) Используя учебники и научную литературу, выделите и опишите кросскультурные особенности реализации международных проектов на примере какой-либо компании. Определите этапы реализации проекта, характерные особенности каждого из этапов с точки

зрения особенностей деловой культуры стран-партнеров. Разработайте рекомендации по совершенствованию межкультурных коммуникаций.

Александр, преуспевающий бизнесмен, приехал на встречу со своим школьным другом Владимиром на 10 минут раньше назначенного времени. Друзья не виделись почти пять лет. Владимир работал руководителем небольшого банка. В приемной Александра встретила обаятельная секретарша. «Владимир Иванович ждет вас, - сказала она. – Но в настоящий момент он говорит по телефону. Пока линия на селекторе не погасла, я предложу вам чай или кофе. Вы можете расположиться в этом кресле и полистать газеты и журналы». Телефонный разговор затянулся. Когда через полчаса Владимир вышел из кабинета, чтобы приветствовать друга, Александр выглядел обиженным и не старался этого скрывать. Обращаясь к хозяину, он сказал: «Вова! Уж если ты не мог закончить разговор, когда я пришел, то хотя бы пригласил меня в кабинет. Друзьям «крутость» не показывают. Я ведь могу и обидеться».

Вопросы к кейсу

- 1) Как вы считаете, имел ли Александр основания для обиды? Прокомментируйте свой ответ.
- 2) К какому типу деловой культуры (в отношении времени) принадлежат, по вашему мнению, Владимир и Александр?

Тестовые задания. Тема 1. Кросскультурная коммуникация как взаимодействие разных культур

1. Установите правильную последовательность деятельности ученых по проведению экспериментов, направленных на изучение феномена межкультурных коммуникаций. Ответ запишите в виде сочетания букв.

- а) Э.Хирш
- б) М.Беннет
- в) Э.Холл
- г) Г.Хофстеде

2. Дайте определение интернационализации

3. Расположите виды коммуникаций, в правильной последовательности, в зависимости от направленности, отправителя, виду получателя, средств передачи информации

- а) внешние, внутрифирменные б) формальные, неформальные в) вербальные, невербальные
- г) вертикальные, горизонтальные

4. Расположите страны, которые затронул процесс глобализации, в правильной последовательности, в соответствии с тремя волнами данного явления

- а) США
- б) Китай
- в) Япония
- г) Россия

5. Установите правильное соответствие между терминами и их значениями

Термин	Значение термина
--------	------------------

1. Перцептивная сторона общения	а) заключается в организации взаимодействия между индивидами, т. е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями. Общение почти всегда предполагает некоторый результат - изменение поведения и деятельности других людей.
2. Интерактивная сторона общения	б) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (стремление к выяснению причин поведения субъекта)
	в) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой почве взаимопонимания. В процессе восприятия формируется представление о намерениях, мыслях, способностях, установках, культуре.

6. Для осуществления успешных кросскультурных коммуникаций требуются... культурные компетенции:

- а) когнитивные, эмоциональные, физические
- б) управленческие, коммуникативные, корпоративные
- в) профессиональные, информационные, социально-трудовые г) ценностно-смысловые, мотивационные, функциональные

7. Выберите верный, на Ваш взгляд, ответ: Проблема глобализации приводит к а) синергетическому эффекту

- б) диффузии
- в) научно-техническому прогрессу г) появлению ценностного ядра
- д) смещению ценностей

8. Дайте определение межкультурной или кросскультурной коммуникации

9. Сколько определений культуры существует:

- а) 1
- б) 2
- в) от 400 до 1200
- г) 20
- д) 50

10. Семантические барьеры, плохая обратная связь, неумение слушать относятся к а) результатам процесса коммуникаций

- б) к коммуникационным преградам в) в коммуникации
- г) к неформальным правилам

Тестовые задания. Тема 2. Деловое общение как основа кросскультурных коммуникаций

1. Несоответствие стиля речи коммуникатора и стиля общения или ситуации общения и психологического состояния партнера по общению является барьером:

- а) фонетическим б) семантическим в) стилистическим г) логическим

2. Невыразительная медленная или быстрая речь, речь с большим количеством звуков-паразитов, речь-скариговка являются барьером:
- а) фонетическим б) семантическим в) стилистическим г) логическим
3. Обменом информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам ограничивается: а) деловая беседа
- б) деловое совещание в) переговоры
 - г) конференция
4. Подготовка к деловой беседе включает:
- а) обработку формулировок
 - б) создание благожелательной обстановки в) нейтрализацию замечаний
 - г) эффективное слушание
5. Установите правильное соответствие между терминами и определениями терминов:
- 1. Деловое общение
 - 2. Этикет
 - 3. Этика
- а) наука о морали и отношениях, которые складываются между людьми, а также об обязанностях, обусловленных такими отношениями
 - б) нормы приличий, внешнее проявление отношения к людям
 - в) особая форма взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности
6. Набор традиций, ценностей, символов, общих подходов, мировоззрения сотрудников организации, выдержавших это испытание временем – это корпоративная ...
7. К основным этапам проведения деловых переговоров относятся (3 ответа):
- а) подготовительный этап б) промежуточный этап в) основной этап
 - г) прогнозный этап
 - д) заключительный этап
8. Пространственные зоны можно расположить в порядке увеличения расстояния во время делового общения между людьми:
- А) социальная зона;
 - Б) частная зона;
 - В) интимная зона;
 - Г) публичная зона
9. К письменным видам делового общения относятся (4 ответа) а) деловое письмо
- б) протокол в) монолог г) справка
 - д) документы, регламентирующие деятельность компании
10. Расположите в правильной последовательности этапы открытого конфликта в деловой среде:
- А) прекращение конфликта;
 - Б) инцидент;
 - В) переход от переговоров к противостоянию Г) перерастание в другой конфликт.

Тестовые задания. Тема 3. Этические нормы в профессиональной деятельности

1. Свод общепризнанных правил приличий, проявляемых при ведении дел, создающих благоприятные условия для реализации задач и проектов совместной деятельности, называется...

- а) коммуникация б) деловой этикет в) право
г) законодательство
2. Существуют известные правила этикета, которые регламентирующие знакомства (выберите три ответа): а) мужчина независимо от возраста и положения представляется женщине первым
б) хорошее воспитание и манеры
в) один человек всегда представляется паре, группе или обществу
г) в официальной обстановке должностной ранг имеет приоритет перед полом
3. По правилам этикета деловой подарок:
а) не должен быть дорогостоящим б) должен быть дорогостоящим
4. Большой вклад в формирование в России новой отрасли знания — имиджологии — внес: а) В.М. Шепель
б) П. Друкер в) П. Берд
г) Э. Холл
д) Б. Фразьер
5. Интернет-коммуникация представляет собой особый вид коммуникации, обладающий следующими особенностями (выберите 4 ответа)
а) вербальная активность б) лаконичность
в) разорванность
г) специфический этикет общения д) формализованность
е) эмоциональность
6. Ролевое поведение — это (выберите 1 правильный ответ):
а) позитивное мышление
б) способ поведения, задаваемый обществом в) хорошее настроение
г) пессимистичное отношение к окружающим и самому себе д) визуальный образ
7. Внешний вид делового человека — это...
а) управление человеком собственной деятельностью, организацией выполнения задач и распределением всех ресурсов б) то, как люди видят и воспринимают внешность другого человека
в) синтетический образ, который складывается в сознании людей в отношении конкретного лица, организации или иного социального объекта
8. Установите правильное соответствие между терминами и их определениями:
1. Имидж
 2. Стереотип
 3. Межкультурная коммуникация
 4. Корпоративная этика
- а) набор формальных и неформальных правил в организации
б) форма общественного сознания, присущая предпринимателям и наемным работникам, которых объединяют общие цели профессиональной деятельности
в) целенаправленно сформированный образ-представление. Он с помощью ассоциаций наделяет объект дополнительными ценностями и благодаря этому помогает целенаправленное и эмоциональное его воспринимать
г) принятый в исторической общности образец восприятия, фильтрации, интерпретации информации при распознавании и узнавании окружающего мира, основанный на предшествующем социальном опыте

9. Телефонный этикет– это:

а) совокупность общих принципов и норм поведения людей по отношению друг к другу и обществу б) умение кратко, по делу и с уважением донести нужную информацию и получить на нее отклик

в) стандартизация синтаксических единиц

г) комбинированное действие на объект разных факторов

10. На возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменения с помощью партнера своих переживаний и состояний (психотерапевтическая функция) направлена функция общения:

а) контактная

б)координационная

в) побудительная

г) эмотивная

Задания для проведения промежуточной аттестации в виде Зачета

Задания 1 типа

1. Происхождение и история термина «культура» и кросскультурная коммуникация.
2. Различные точки зрения на определение культуры.
3. Понятие коммуникации. Виды коммуникации.
4. Понятие и элементы кросс-культурного капитала.
5. Этническая стереотипизация. Явление этноцентризма.
6. Понятие и характеристики национальной культуры.
7. Основные типологии деловых культур. Модель Г.Хофстеде. Первичные ценностные ориентации.
8. Практическое применение методики Г.Хофстеде.
9. Характеристики Э.Холла, Т.Парсонса и Ф.Тромпенаарса.
10. Понятие и характеристики монохромной и полихромной культур.
11. Методологический подход Р. Льюиса к измерению культурных различий. Базовые критерии.
12. Понятие и характеристики полиактивной, реактивной и моноактивной культур.
13. Методологический подход Э. Холла к измерению культурных различий. Базовые критерии.
14. Понятие и характеристики высоко-контекстуальной и низко-контекстуальной культур.
15. Отношение ко времени в различных культурах.
16. Отношение к пространству в различных культурах.
17. Формы и скорость распространения информации в различных культурах.
18. Культурный шок» и стратегии преодоления межкультурного конфликта.
19. Понятие «культурного шока». Стадии «культурного шока».
20. Способы преодоления межкультурного конфликта
21. Раскройте сущность понятия «культурный релятивизм».
22. Назовите формы проявления интернационализации.
23. Основные признаки манипуляции в деловом общении.
24. Функции делового этикета.
25. Перечислите правила проведения деловых переговоров.

Задания 2 типа

1. Региональные показатели по модели Г.Хофстеде. Приведите пример.
2. Характеристики деловой ментальности крупных геополитических регионов. Приведите пример.
3. Российская деловая ментальность по методике Г.Хофстеде. Приведите пример.
4. Основные типологии деловых культур. Приведите пример.
5. Высокий/низкий контекст Эдварда Холла. Приведите пример.
6. Партикуляризм/универсализм Т. Парсонса - Ф.Тромпенаарса. Приведите пример.
7. Кросс-культурные стратегии в управлении организацией. Приведите пример.
8. Модели корпоративных культур по Т.Дилу и А.Кеннеди. Приведите пример.
9. Модели корпоративных культур по Дж.Зонненфельду. Приведите пример.
10. Корпоративные культуры в кросс-культурном менеджменте: типология Ф.Тромпенаарса и Ч. Хампдена-Тернера. Приведите пример.
11. Исследователь Ричмонд написал: «Русским свойственное холодное приветствие». Как вы считаете, это традиционно для России или это стереотип? Приведите пример.
12. Какую роль играют этико-психологические принципы в коммуникации и деловом общении? Приведите пример.
13. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении? Назовите функции невербальных коммуникаций. Приведите пример.
14. Какие факторы определяют особенности невербального языка? Приведите пример.
15. Как дистанция между субъектами кросскультурного делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы? Приведите пример.
16. Какие техники снятия эмоционального напряжения по вашему мнению являются наиболее эффективными? Приведите пример.
17. Что считается нормой в поведении сотрудников в отношениях «по горизонтали»? Приведите пример.
18. Как можно устранить противоречия между личными желаниями подчиненных и целями деятельности организации? Приведите пример.
19. Какие виды конфликтов могут возникать в трудовом коллективе? Приведите пример.
20. Какие особенности невербального общения существуют у представителей различных культур? Приведите пример.
21. Какой стиль общения в современных официально-деловых коммуникациях не рекомендуют использовать? Приведите пример.
22. Каковы современные взгляды на место этики в деловом общении? Приведите пример.
23. Какие реплики делового телефонного разговора могут скорректировать общение? Приведите пример.
24. В чем проявляется этикет в письменном деловом общении? Приведите пример.
25. Что такое «цифровая деловая коммуникация»? Чем она отличается от традиционной? Приведите пример.

Задания 3 типа

Задание 1

В фирму прибыл новый сотрудник - иностранец из Индии. У него возникли недопонимания с коллегами из-за различий в менталитете.

Как наладить уровень взаимопонимания в организации?

Задание 2

Вы – начальник отдела продаж. Ваш руководитель выговаривает Вам за промах, который

допустил Ваш подчиненный во время разговора с клиентом в тот день, когда у Вас был законный выходной. Вы начинаете оправдываться перед руководителем и убеждать его в своей невинности на повышенных тонах.

Какой принцип делового общения вы нарушали? Как вы должны были поступить в данной ситуации?

Задание 3

На встрече с деловым партнером сотрудник юридического отдела банка высказал свое мнение, по обсуждаемому вопросу, используя юридический сленг, непонятный собеседнику. Деловой партнер даже не стал вступать с ним в разговор и покинул встречу.

Какой принцип взаимопонимания в общении нарушен? Как должен был поступить сотрудник банка?

Задание 4

Вы работаете менеджером по продажам и Вам необходимо предложить новые услуги компании. Клиент подробно объясняет, почему он не хочет пользоваться предлагаемой услугой. Как вы поведете себя в этой ситуации?

Задание 5

Вы работали над важным проектом. На завершающем этапе его нужно утвердить у руководителя. В процессе обсуждения проекта Вы понимаете, что руководитель агрессивно реагирует на каждое ваше предложение. Завтра руководителя не будет в офисе и это дело нужно решить сегодня.

Как вам следует поступить, исходя из сложившегося эмоционального и социально-ролевого контекста.

Задание 6

По независящим от Вас причинам сорвалась поставка вашего товара. Недовольный клиент звонит и негативно высказывается о вашей работе: «Вы не выполнили своих обязательств. Вы плохой руководитель, заставьте своих подчиненных работать!»

Как ответить недовольному клиенту? Ответ:

Задание 7

Вы выступили с докладом, после которого развернулась дискуссия. Ваш коллега, находящийся с Вами в одинаковом статусе, для аргументации своего мнения допускает негативную оценку Вашей личности. Совещание проводит ваш общий непосредственный руководитель.

Как Вам поступить в этой ситуации? Ответ:

Задание 8

У Вас свой бизнес, к вам на встречу приехал спонсор. Он еще сомневается, хочет ли он сотрудничать с вашей организацией. Вам надо произвести на него впечатление.

Какими рекомендациями вы воспользуетесь? И что категорически нельзя делать? Ответ:

Задание 9

Компания «Весна», производящая бытовую химию, решила расширить рынок сбыта и выйти на рынок стран Средней Азии. Руководство полагало, что рынок этих стран нам известен, известны потребители, поэтому, не стоит вкладывать деньги на изучение рынка, т.е. на маркетинг. Однако, первые же месяцы работы опровергли данные убеждения и возникла необходимость проведения маркетинговых исследований, кроме этого, партнеры фирмы в данных странах отказались работать с продукцией «Весны», ссылаясь на то, что население предпочитает известных производителей западных стран и их не удовлетворяет качество товаров, производимых компанией «Весна». В этих условиях было решено провести

переговоры с партнерами, которые были настроены резко отрицательно и планировали дальше не работать в компании «Весна».

Задание к кейсу 9

- 1) Составить план переговоров.
- 2) Определить способы повышения эмпатии у партнеров.
- 3) Разработать меры по сохранению партнерских отношений.
- 4) Какие национальные, этнические, религиозные особенности партнеров необходимо учесть при ведении переговоров?
- 5) Разработать рекомендации по продвижению товаров с учетом национальных, этнических и религиозных особенностей потребителей