Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Московский областной филиал

Факультет государственного управления и права
(наименование структурного подразделения (института/факультета)

УТВЕРЖДЕНО
Директор
Московского областного филиала
РАНХиГС

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Государственная и муниципальная служба (с углубленным изучением иностранных языков)
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.07 Кросскультурные коммуникации (Cross-cultural communications)
(код и наименование РПД)

38.03.04 Государственное и муниципальное управление
(код, наименование направления подготовки/специальности)

очная
(форма(формы) обучения)

Год набора – 2025

Красногорск, 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00DAA2066BBB2FFF23A158B9219BEBE55
Владелец: Арсюкевич Артакас Завенович
Действителен: с 23.10.2023 до 15.01.2025

Автор(ы)–составитель(и):
Старший преподаватель кафедры иностранных языков Кочнева Александра Сергеевна

Заведующий кафедрой иностранных языков Подвойская М.А.
(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы……5
3. Содержание и структура дисциплины……..6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине……..8
5. Методические материалы для освоения дисциплины……...37
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"…….…....45
6.1. Основная литература……..…45
6.2. Дополнительная литература……..…45
6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация……..45
6.4. Интернет-ресурсы……..46
6.5. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы……47

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Б1.В.07. Кросскультурные коммуникации (Cross-cultural communications)» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК ОС-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.	5	Завершающий этап

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие знания, умения и навыки:

Квалификационные требования[1]/ Задачи профессиональной деятельности [2]	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной среде,	УК ОС-5 5	**на уровне знаний:** знать основные этнические, религиозные, гендерные и возрастные отличия, психофизические особенности развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками; а также правила составления текста (деловое письмо, эссе, анализ статистических и графических данных)
		на уровне умений: Уметь письменно и устно передавать содержание прочитанного или прослушанного текста политико-экономического, социально-культурного или социально-бытового характера; полно и обоснованно отстаивать собственную позицию на иностранном языке, уметь выстраивать линию своего поведения при взаимодействии с учетом

[1] http://rk.gov.ru/file/File/Metod_instrumentarii.pdf

2 Приказ Минобрнауки России от 13.08.2020 N 1016 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.08.2020 N 59497)

		этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной среде,
		на уровне навыков: Уметь грамотно построить высказывание на иностранном (английском) языке, используя активный словарь, владеть терминологией на иностранном языке для отстаивания собственной позиции по различным аспектам проявления толерантности

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общий объем дисциплины «Б1.В.07 Кросскультурные коммуникации (Cross-cultural communications) составляет 2 ЗЕТ, 72 академических часа (или 54 астрономических часа), на контактную работу по очной форме обучения отводится 36 ч. (27 астрономических часов) 18 ч.-лекций, 18 ч. – практических занятий, на самостоятельную работу обучающихся – 32 часа (24 ч астр.ч.).

Дисциплина «Б1.В.07 Кросскультурные коммуникации (Cross-cultural communications)» изучается на 3 курсе в 5 семестре студентами очной форм обучения. Дисциплина читается на английском языке. Освоение дисциплины опирается на необходимый объем теоретических знаний в области проектной работы, принятия эффективных решений, определения рисков и применения современных инновационных технологий, а также на исходный уровень владения иностранным языком, достигнутым на 1 курсе в процессе изучения дисциплины «Иностранный язык».

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет с оценкой.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	History and theoretical basis of cross-cultural communication. История и теоретические основы кросс-культурных	8	2		2		4	О, Т

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
	коммуникаций.							
Тема 2	Communication and culture. Коммуникация и культура.	8	2		2		4	О, Т,
Тема 3	Cross-cultural communication as a way of communication. Кросс-культурные коммуникации как особый тип общения.	8	2		2		4	О, Т,
Тема 4	Intercultural barriers. Барьеры межкультурных отношений.	8	2		2		4	О, Т
Тема 5	Culture shock. Аккультурация и культурный шок	12	4		4		4	ПОЗ
Тема 6	Types of business communication. Формы деловых коммуникаций в условиях кросс-культурной среды	14	4		4		6	П
Тема 7	Strategies of effective business meetings. Стратегии и модели ведения эффективных	10	2		2		6	П, Т

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемости[4], промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
	переговоров в кросс-культурной среде.							
Промежуточная аттестация						4		Зачет с оценкой
Всего:		**72**	**18**		**18**	**4**	**32**	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д) и др.

Содержание дисциплины

Тема 1. History and theoretical basis of cross-cultural communication. The term of cross-cultural communication. An overview to Cross-cultural communication. E.Hall and his theory.

Тема 2. Communication and culture. Building blocks of Cross-cultural Communication. Culture iceberg. Important aspects of culture. People who are communicating. A message that is being communicated (verbal or non-verbal). A channel through which the communication takes place and a context.

Тема 3. Cross-cultural communication as a way of communication. Relationship between Culture and Communication.

Тема 4. Intercultural barriers. Ethnocentrism. Stereotyping. Prejudice. Discrimination. Solutions.

Тема 5. Culture shock. Challenges to the Cross-cultural Relationships. Values, Beliefs, and Practices. Nonverbal Communication.

Тема 6. Types of business communication. Verbal communication.Writing to International Audiences.

Тема 7. Strategies of effective business meetings. Cross-cultural Communication and Business. Body Language. Eye contact. Gestures. Space. Touch . Time.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1 Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1 В ходе реализации дисциплины «Б1.В.ДВ.12.02 Французский язык » используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1.	History and theoretical basis of cross-cultural	Презентация

	communication	
Тема 2.	Communication and culture	Презентация
Тема 3.	Cross-cultural communication as a way of communication	Презентация
Тема 4.	Intercultural barriers	Презентация
Тема 5.	Culture shock	Презентация
Тема 6.	Types of business communication	Презентация
Тема 7.	Strategies of effective business meetings	Презентация

4.1.2 Зачеты с оценкой проводятся с применением следующих методов (средств): в форме вопросов и заданий.

4.2 4.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Задание для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации должны быть направлены на оценивание:

1. уровня освоения теоретических понятий, научных основ профессиональной деятельности;

2. степени готовности обучающегося применять теоретические знания и профессионально значимую информацию, сформированности когнитивных умений.

3. приобретенных умений, профессионально значимых для профессиональной деятельности.

Задания для оценивания когнитивных умений (знаний) должны предусматривать необходимость проведения аттестуемым интеллектуальных действий:

– по дифференциации информации на взаимозависимые части, выявлению взаимосвязей между ними и т.п.;

– по интерпретации и творческому усвоению информации из разных источников, ее системного структурирования;

– по выявлению значения предмета учебной дисциплины для достижения конкретной цели, на основе проникновения в суть общественных явлений и процессов;

– по комплексному использованию интеллектуальных инструментов учебной дисциплины для решения учебных и практических проблем.

При составлении заданий необходимо иметь в виду, что они должны носить практико-ориентированный комплексный характер, быть направлены на формирование и закрепление профессиональных компетенций. Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, периодическим опросом слушателей на занятиях.

Формы, методы и периодичность текущего контроля определяет преподаватель. Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Промежуточная аттестация по дисциплине «Кросс-культурные коммуникации» проводится в форме устного зачета с оценкой.

При текущем и промежуточном контроле уровень освоения учебной дисциплины и степень сформированности компетенции определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»:

«ОТЛИЧНО» – обучаемый показывает высокий интеллектуальный и общекультурный уровень, глубокое и всестороннее знание предмета, целостное представление о системе знания, аргументировано и логично излагает материал, умеет применять теоретические знания для

анализа современных общественных явлений и процессов, связывать его результаты с предстоящей профессиональной деятельностью.

«ХОРОШО» – обучаемый показывает свой интеллектуальный и общекультурный уровень, твердо знает предмет учебной дисциплины, имеет общее представление о системе знания, логично излагает изученный материал, умеет применять теоретические знания для анализа современных общественных явлений и процессов, связывать его результаты с предстоящей профессиональной деятельностью.

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» – обучаемый показывает свой общекультурный уровень, в основном знает предмет учебной дисциплины, имеет определенное представление об актуальных проблемах общества, фрагментарно излагает изученный материал и ситуативно увязывает с предстоящей профессиональной деятельностью.

«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» – степень освоения учебной дисциплины обучаемым не соответствует критериям, предъявляемым к оценке «удовлетворительно».

4.3 Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1 Формируемые компетенции с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа формирования

Код компетенции	**Наименование компетенции**	**Код этапа освоения компетенции**	**Наименование этапа освоения компетенции**
УК ОС-5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания социальной и профессиональной сферах	УК ОС 5	**Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей. Демонстрирует знание психофизических особенностей развития оиц с психическими и или физическими недорстатками для выстраивания своего поведения в социальной и проыессионакльной сфере**

Этап освоения компетенции	**Показатель оценивания**	**Критерий оценивания**
УК ОС-5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических

	историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания социальной и профессиональной сферах	особенностей. Демонстрирует знание психофизических особенностей развития оиц с психическими и или физическими недорстатками для выстраивания своего поведения в социальной и проыессионакльной сфере

4.3.2 Типовые оценочные средства

Задания в тестовой форме по темам:

Тест к теме 1.

Write the most appropriate modal verb (positive or negative) in each gap. The meaning is given in brackets.

1 You _____have gone to the presentation on team-building. It was excellent! (It was recommended)

2 She _____have gone home already – it’s only 3 p.m. (It’s impossible)

3 There were only two people who could have left this message. It wasn’t John, so it _____have been Manuel. (That’s the logical conclusion)

4 You _____have made all those photocopies. I’d already printed out copies for everyone. (It wasn’t necessary)

5 I _____have taken the airport bus, but the last one had left, so I got a taxi. (If there had been a bus …)

D Write the correct preposition in each gap in the text below.

Venture capitalists specialise _____ 6 providing finance to new businesses. They usually invest _____ 7 smaller, risky ventures and often don’t ask _____ 8 security. Instead, they loan money _____ 9 the business in return for a share _____ 10 business ownership. The entrepreneur may lose control of the business, but benefits _____ 11 having access _____ 12 funds which could not be raised any other way. For the venture capitalists, there is always a risk _____ 13 losing their money if the business fails. But by spreading the risk across a number of different ventures, the investors hope that at least

some start-ups will eventually be highly successful and will bring them a big return _____ 15 their investment.

Vocabulary

A Cross out the verb that can not be used in front of each noun.

16 play / spread / minimise / eliminate / the risk

17 surf / hit / search / browse on / the Net

18 arrange / secure / borrow / pay back / a loan

19 solve / resolve / deal with / avoid / conflict

20 reach / sign / break / share / an agreement

21 pay / charge / receive / carry / interest

B Match each person with the team where they will be best suited.

Alex: organised, efficient, practical

Barbara: communicative, sociable, flexible

Charlie: honest, reliable, stable

Donna:decisive, tough, focused

22 We're looking for someone who is open and trustworthy; someone who doesn't panic or get excited and who always gets the job done no matter what.

Person: _____

23 Ideally, our new team member should enjoy working with people and should get on well with others. He or she should be able to explain things clearly to customers. And – as our work is never routine – it is important to be able to adapt quickly to changing situations.

Person: _____

24 The ideal candidate must be able to deal with all kinds of difficult situations, and take control when something goes wrong. He or she must be able to keep a clear head and not get distracted when things happen fast.

Person: _____

25 We have some brilliant and creative people in our team but we're not always good at handling everyday routines. We need someone to remind us about what to do and when – someone who knows where everything is kept, and can suggest the best way to do things.

Person: _____

C Match the words on the left with those on the right to create a saying about money.

26 Money is a) old rope

27 Money doesn't grow b) bad

28 Money can't buy c) talks

29 Money for d) the root of all evil

30 Don't throw good money after e) you love

31 A fool and his money f) on trees

32 The love of money is g) are soon parted

Тест к теме 2.

Choose one word from column A and one from column B to make phrases and match them to each of the definitions below.

A B

delivery discounting

hire overdraft

business purchase

invoicegrant

merchant charge

bank flow

government angel

cash bank

1 This facility allows bank customers to take out more money from their bank account than they had in it.

2 This means buying expensive goods by making regular payments over a period of time.

3 This is money given by the government to start or support a new business.

4 The amounts of money going into and coming out of a company, and the timing of these.

5 This is often added to the invoice and relates to the cost of transportation of goods to the customer’s premises.

6 A bank that deals with business rather than the general public.

7 A private investor who contributes money and experience to new businesses.

8 This means lending a business an amount of money that is equal to that owed by its suppliers or customers.

9 This is money given by the government to start or support a new business.

10 The amounts of money going into and coming out of a company, and the timing of these.

11 This is often added to the invoice and relates to the cost of transportation of goods to the customer’s premises.

12 A bank that deals with business rather than the general public.

13 A private investor who contributes money and experience to new businesses.

14 This means lending a business an amount of money that is equal to that owed by its suppliers or customers.

SKILLS

Complete the dialogue with the sentences below.

Manager: We agreed a budget of $5000. Tell me: _____ 15 more than that?

Vicky: Well, _____ 16 that we're going to be visiting customers in remote parts of the country. So we'll need to hire a car. Petrol is expensive – and then there are some additional entertainment costs…

Manager: But _____ 17 – car hire shouldn't cost more than $250 to $300. Even with petrol and additional entertainment costs, I don't understand why you need more than $5,500.

Vicky: _____ 18 hire a luxury car. It wouldn't impress our customers if we turned up in a cheap model.

Manager: OK – _____ 19 But I'm afraid I can't approve a budget increase of $1000. It's just too much!

Vicky: So _____ 20

Manager: Well _____ 21 go through all the other costs and see if you can make some savings elsewhere.

Vicky: _____ 22 – I've already cut down on everything as far as I can.

Manager: Well, then you must go through it again – in detail. I might agree to an increase of $750 _____ 23 you can really justify it.

a) I'd agree with you there

b) how do you think we should deal with this?

c) why do you need

d) hold on

e) unfortunately, I think we'll probably have to

f) provided

g) one thing you could do is

h) my main concern is

i) I don't think that would do much good

Тест к теме 3.

FINANCIAL TIMES

1 How would you describe Euroffice?

a) a successful online retailer b) a bricks and mortar retailer c) an online auction house

2 Mr Karibian's dream is …

a) to expand to the size of Google

b) to switch from selling office supplies to other products

c) to be the UK's biggest online office supplier

3 The people who work for Euroffice …

a) wear formal clothes b) are mature c) are enthusiastic

4 Who are the main customers?

a) the general public b) small firms c) large corporations

5 When the dotcom bubble burst, Mr Karibian …

a) lost all the money that had been lent to him

b) lost hope

c) convinced everyone that the company would be successful

6 How did Mr Karibian raise funding for his business?

a) he borrowed from family and friends

b) he persuaded investors to put capital into his business

c) he got a bank loan

7 What happened to many of Mr Karibian's dotcom competitors?

a) They spent too much and went bankrupt

b) They couldn't raise much money

c) They were taken over by bigger companies

Тест к теме 4

Read these statements. Listen and mark the statements true (T) or false (F) according to the speaker. Listen twice.

1 Business intelligence is a legal way to get information about something, for example a business or another competitor. (_____)

2 Industrial espionage is when you steal information electronically. (_____)

3 Businesses can protect their information in two ways. (_____)

4 Sometimes companies don't even know if the information has been taken, in the case of information systems. (_____)

5 The speaker advises companies to not trust employees. (_____)

6 The speaker thinks companies have good reason to watch the activities of their employees. (_____)

7 In one case, the speaker installed electronic devices to record employees' conversations and to monitor their meetings. (_____)

Тест к теме 5

Тест к теме 6

1. Match words from A and B and complete sentences 1-8.

A

product / growth / public / product / advertising / chief / publicity / profit B

campaign / technology / relations / margins / market / placements / demonstrations / material

1 Our next _____ _____ will be the most expensive yet with two famous actors appearing and coverage on TV and in magazines.

2 A CTO, or _____ _____ officer, is the manager with the most authority concerning technology.

3 We organise weekly, live _____ _____ of our new range in shops for the general public.

4 As a _____ _____ officer, it's my job to talk to the press and attend to conferences to network with the industry.

5 A recent James Bond movie had, reportedly, over one hundred _____ _____ including cars, watches and bikinis. I only noticed two though.

6 With an increasing number of manufacturers chasing fewer customers, many companies have dropped their prices and seen _____ _____ shrink.

7 For the last ten years, telecommunications has been seen as the _____ _____. No other area has seen the same continuing demand.

8 I hate all the _____ _____ that comes through my letter box everyday. I never read it!

2. Write in the missing vowels in these collocations.

9 What we aim to do is for the new posters to pr_j_ct an _m_g_ of youth and vitality.

10 This TV commercial will t_rg_t the over-sixties _ _d_ _nc_ .

11 Can we r_n the _dv_rt in your paper over two weeks?

12 Ronaldo has agreed to _nd_rs_ the pr_d_ct at every match for the next two years.

13 It's quicker to s_lv_ pr_bl_ms now that managers can analyse developments in real time.

3. Delete the extra word in each sentence.

14 You don’t know what caused the crash, do you not?

15 Did were you satisfied with the remuneration package you received?

16 How much briefed were you about the presentations you attended?

17 Are you getting what do you need?

18 The talk, which will still begin at three, that is now in the Savoy room.

19 Nanotechnology, which who was invented by Eric Drexler, is the next great change affecting everyone’s lives.

20 The new generation of phones, which offering even more features, will cost only a little more.

Перечень вопросов к зачету с оценкой по дисциплине «Кросс-культурные коммуникации»

• Theoretical basis:

1. History of origin, preconditions for the formation and significance of cross-cultural communications.

2. The concept of "culture" in the modern theory of cross-culture

3. communications.

4. E. Hall's theory of intercultural communication.

5. The structure of cultural perception. Cultural iceberg model.

6. The theory of basic and instrumental values of J. Rokeach.

7. The theory of Sh. Schwartz. Features of world, European and Russian values.

8. Classification of business cultural according to R. Lewis.

9. Cultures of low and high context.

10. Factors influencing the formation of the national style of leadership.

11. Measurement of culture by F. Trompenaars.

12. The theory of G. Hofstede

13. The role of the parameter "individualism-collectivism" in accordance with the study

G. Hovstede from the point of view of modern management.

14. The role of the parameter "uncertainty tolerance" according to the study

G. Hovstede from the point of view of modern management.

15. The role of the parameter "distribution of power" in accordance with the research of G. Hovstede from the point of view of modern management.

16. The role of the parameter "masculinity-femininity" according to the study

G. Hovstede from the point of view of modern management.

17. Components of effective intercultural interaction.

18. Communication in cross-cultural management. Non-verbal communication in

cross-cultural environment.

19. Barriers to perception of foreign culture and cross-cultural adaptation.

20. Leadership, status and behavior in cross-cultural communications.

21. Conditions for the success of cross-cultural negotiations.

22. Russian business culture.

• The basics of negotiating around the world:

1. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from India.

2. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from Japan.

3. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from China.

4. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from Australia.

5. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from the UAE.

6. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from Argentina.

7. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from Canada.

8. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from the United States.

9. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from France.

10. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from Germany.

11. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from Finland.

12. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from the UK.

13. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from Spain.

14. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from Turkey.

15. Features of culture and cross-cultural interaction with partners from the former republics of the USSR.

Пример задания в тестовой форме по дисциплине «кросс-культурные коммуникации» для зачета с оценкой:

1. Прочитайте текст и заполните таблицу.

Negotiating France

Though the country’s culture is relatively homogeneous, French businesspeople, especially those among younger generations, are usually experienced in interacting and doing business with visitors from other cultures. However, that does not always mean that they are open-minded. When negotiating business here, realize that some people may expect things to be done ‘their way.’

It is very important to show respect for the country’s history and importance. The French attitude may sometimes appear arrogant or egoistical to foreigners. However, any sign of disrespect or a refusal to endorse it as a great and important nation can have a substantial impact on your business

relationship.

Relationships and Respect

Building lasting and trusting relationships is important and can be vital for the success of your business engagements in France. However, they are usually not a necessary precondition for initial business interactions. The French often focus on long-term objectives and expect to establish strong relationships over the course of their business engagements. This takes time and effort. People tend to be suspicious of early friendliness, and an overly casual approach can be viewed as intrusiveness.

Early in the relationship building process, proper behavior is key and it is best to appear somewhat reserved. Personal questions should not be asked until the relationship has become stronger.

Business relationships in this country exist both at the individual and company level. The French usually want to do business only with those they like and trust. However, if your company replaces you with someone else over the course of a negotiation, it may be easy for your replacement to take things over from where you left them. Likewise, if you introduce someone else from your company into an existing business relationship, that person may quickly be accepted as a valid business partner.

In the country's business culture, the respect a person enjoys depends primarily on his or her education, status, and achievements. Admired personal traits include intellectual capability and wit, resourcefulness, dignity, poise, and tact. More than members of most other cultures, the French value difference and may enjoy building relationships with people whose experiences and interests are different from their own ones.

Communication

The country's official language is French. However, several other languages and dialects exist. The acceptance of English as the international business language has gone up considerably in France over the past decade or two. Most younger businesspeople speak English, often well. On rare occasions, it may be useful to engage an interpreter. To avoid off ending the other side, ask beforehand whether an interpreter should be present at a meeting. When communicating in English, speak in short, simple sentences and avoid using jargon and slang. It will help people with a limited command of English if you speak slowly, summarize your key points often, and pause frequently to allow for interpretation.

The French consider strong oratory skills an expression of a superior mind. Many of them are therefore uncomfortable and feel clumsy when speaking in a foreign language. Even when the main meeting language is English, your counterparts will frequently speak French among themselves, not necessarily to shut you out from the discussion but to reduce their discomfort and to ensure that everyone on the local side shares the same understanding. People will appreciate and remember if you learn a few basic French phrases. When you speak their language, they may frequently correct your mistakes in grammar or pronunciation. Do not take this personally, since their motivation will only be to help you speak their language effectively and 'look good.' If you do not speak any French, it will be viewed favorably if you expressed regret for that fact.

While they often have heated debates and occasionally raise their voices to make a point, the French dislike loud and boisterous behavior. They may interrupt each other frequently during their passionate disputes, though. Intense outbursts are not necessarily signs of irritation or anger, and it is often hard to tell when they are. At restaurants, especially those used for business lunches and dinners, keep conversations at a quiet level. Emotions other than passion are rarely shown in public, and self-control is seen as a virtue. Periods of silence do not necessarily convey a negative message.

People in France generally converse in relatively close proximity of around two to three feet apart. Although the French also value tact or diplomacy, communication can be very direct and people may frequently question and probe into others' arguments. Logic dominates most disputes, and few things anger a French businessperson more than an ill-conceived or illogical argument. Note that it matters little whether they agree with your point or not. You may actually be able to earn their respect by presenting confrontational ideas and defending them well in the inevitable debate that follows. Your counterparts will admire your ability to justify your position, demonstrate that you are well informed, and maintain your composure. The concept of 'saving face' is not very important in this country. While you want to remain respectful, pointing out mistakes is accepted and often appreciated. Being direct is better than appearing evasive or deceptive. Avoid giving ambiguous answers such as 'We will consider it,' 'This will take further investigation,' or 'Perhaps' if your real answer is 'no.'

Gestures and body language can be extensive, especially if they help underline what is being said.

It is oft en not a good idea to imitate them, though. The French may make some physical contact, but there is usually not a lot of it. The American OK sign, with thumb and index finger forming a circle, means zero in France. The thumbs-up gesture is positive as it signals approval. Slapping the open hand over a fist is a vulgar gesture. Eye contact should be frequent, almost to the point of staring, as this conveys sincerity and helps build trust.

Initial Contacts and Meetings

Having a local contact can be an advantage but is usually not a necessary precondition to doing business. Negotiations in France can be conducted by individuals or teams of negotiators.

If possible, schedule meetings at least two weeks in advance. Since the French want to know whom they will be meeting, provide details on titles, positions, and responsibilities of attendees ahead of time. Setting an agenda upfront is recommended but not always necessary. While meetings may not always start on time, the French generally expect foreign visitors to be punctual. Avoid being more than 10 to 15 minutes late, and call ahead if you will be. Names are usually given in the order of first name, family name. However, do not be confused if someone does it the other way around. Some French people have two first names, which are often hyphenated, as in Jean-Jacques. Always use Monsieur /Madame plus the family name. Do not use Mr./Ms. Titles are very important. If a person has one, use it instead, followed by the family name. Only

close friends call each other by their first names, and the French may respond very negatively if you violate this rule. Introductions are accompanied by light handshakes. Men should wait for women to initiate handshakes. People may not smile during a handshake – do not read much into it.

The exchange of business cards is not an essential step, but it is best to bring a sufficient supply. Most businesspeople in France read English, so there is no need to have your card translated. If you do, indicate your position in French and include Ph.D.-level degrees if you have any. In addition, make sure that your card clearly states your professional title, especially if you have the seniority to make decisions. When presenting your card, smile and keep eye contact, then take a few moments to look at the card you received. Next, place it on the table in front of you.

Meetings either start with a few minutes of 'small talk' or get right down to business. French humor can be ironic and cynical. Do not respond in kind since you will risk inadvertently off ending your counterparts. One's private life has no place in meetings, and personal comments should be avoided. Business is a serious matter in France. During the first meeting, it is best to preserve an air of formality while remaining polite and cordial. While the primary purpose of the first meeting is to become acquainted, the discussion will mostly focus on business topics. It is unrealistic to expect initial meetings to lead to straight decisions.

Presentation materials should be attractive, with good and clear visuals, but not too colorful or flashy. Keep your presentation clear and concise. The French are generally suspicious of hype and exaggerations and may respond negatively to a 'hard sell' approach that might be effective in the United States. They often seem to treat business discussions as intellectual exercises and can get carried away with passionate debates over seemingly small issues. Know your topic well, and use logical arguments and concrete examples to back up your proposals. Having your English-language handout materials translated to French is not a must, but it will be noted very favorably.

Negotiation

Attitudes and Styles - In France, the primary approach to negotiating is to engage in a debate aimed at reaching a mutually agreeable solution. While the buyer is in a superior position, both sides in a business deal own the responsibility to reach agreement. They may focus equally on near-term and long-term benefits. The primary negotiation style is cooperative, but people may be unwilling to agree with compromises unless it is their only option to keep the negotiation from getting stuck.

In addition, negotiators in this country may be very passionate and can appear outright aggressive. The French may not always show a win-win attitude, especially if they believe that 'logical' reasons support their position. While the exchange of facts and arguments may get heated, it is vital to avoid any open confrontation and to remain calm, composed, patient, and persistent.

Sharing of Information – French negotiators may spend significant time gathering information and discussing details before the bargaining stage of a negotiation can begin. They usually share at least some information and rarely take it negatively if you ask about sensitive details, even if they may not

want to answer. However, you may have to find critical bits of information yourself. It can be highly valuable to leverage other contacts with the French side if you have any.

The French value Cartesian logic, which encourages them not to take anything for granted until it is demonstrated.

Pace of Negotiation – Expect negotiations to be slow. While the French may not always spend a lot of time in preparing for the negotiation, bargaining and decision making can take a long time. Aspects of your proposals may be analyzed and scrutinized repeatedly. Remain patient, control your emotions, and accept the inevitable delays.

The French, especially in the South, generally employ a polychronic work style. They are used to pursuing multiple actions and goals in parallel. When negotiating, they often take a holistic approach and may jump back and forth between topics rather than addressing them in sequential order. In multi-item negotiations, people may bargain and haggle over several aspects in parallel. In the middle of an argument, the focus may change away from the immediate issue. It is not unusual for the French to re-open a discussion over items that had already been agreed upon. In addition, they may take phone calls or interrupt meetings at critical points in a negotiation. While they may be doing some of this on purpose in order to confuse the other side, there are usually no bad intentions.

Negotiators from strongly monochronic cultures, such as Germany, the United Kingdom, or the United States, may nonetheless find this style confusing and irritating. In any case, do not show irritation or anger when encountering this behavior. Instead, keep track of the bargaining progress at all times, often emphasizing areas where agreement already exists.

Bargaining – The French are not fond of bargaining and strongly dislike haggling. The bargaining stage of a negotiation may take substantial time, though, with significant time spent discussing proposals and debating the merits of specific terms and conditions. Prices rarely move by more than 25 to 30 percent between initial offers and final agreement. Businesspeople in this country may only make concessions if the logic of their arguments has been defeated. Exaggerated claims or bragging will not help your position. However, the French will remain open to any new information.

Although the French generally prefer a straightforward negotiation style, they also use deceptive techniques, such as telling lies and sending fake non-verbal messages, misrepresenting an item's value, or making false demands and concessions. The French are very good at pretending to be disinterested in the whole deal or in single concessions, making you feel like a petitioner. Do not take such tactics personally and refrain from lying at or grossly misleading your counterparts, as doing so might damage business relationships. Carefully orchestrated, 'good cop, bad cop' may be an effective tactic to use in your own negotiation approach. Businesspeople may claim limited authority, stating that they have to ask for their manager's approval. This could be a tactic or the truth.

Negotiators in the country may use pressure techniques that include opening with their best offer, showing intransigence, applying time pressure, or making final or expiring offers. Some of these may

be done very compellingly and can only be countered by ‘calling the bluff .’ When using similar tactics yourself, avoid being overly aggressive. Silence is rarely used as a negotiation technique.

Avoid using decreasing offers as they will likely be viewed as offensive and inappropriate. Though they may appear aggressive, French negotiators are rarely openly adversarial. Threats and warnings may be used, but negotiators in the country rarely openly display anger or walk out of the room. Using extreme openings may sometimes help in obtaining information since the French may view it as an intellectual challenge. However, since it could also be viewed as unfriendly, use the technique with caution. Persistence alone rarely helps in making progress unless it is paired with new ideas and arguments.

Negotiators may sometimes use emotional techniques such as attitudinal bargaining, sending dual messages, attempting to make you feel guilty, grimacing, or appealing to personal relationships. It is best to remain calm and composed, repeating the arguments that support your position.

French businesspeople may employ defensive tactics such as changing the subject, blocking, asking probing or direct questions, making promises, or keeping an inflexible position. All of these are ok to use against them as well.

Corruption and bribery are rare in France, though not completely unheard of. Both legally and ethically, it is advisable to stay away from giving gift s of significant value or making offers that could be read as bribery.

Should a negotiation stall, the French will often keep restating their position. It takes a new fact or aspect to break the impasse. Disputes are resolved by focusing on logical reasoning and facts. Generally, it can be effective to use surprise or distraction tactics in case of conflicts as a way to get your counterparts to take a different look at the situation.

Decision Making – The country’s business culture is quite hierarchical. Decision makers are usually senior executives who consider the best interest of the group or organization. While they are likely to consult with others, bosses accept all of the responsibility. The people you are dealing with may only be intermediaries. Nevertheless, they could strongly influence the final decision, so try to win their support. Gaining access to top managers can be difficult. The French may examine every minute detail before arriving at a decision. Consequently, decision making is a very slow and deliberate process in France. On the other hand, it is an accepted practice to work around rules and regulations if needed. This often requires the support of an influential contact that is willing to help.

When making decisions, French businesspeople usually consider the specific situation rather than applying universal principles. Empirical evidence, logical arguments, and objective facts weigh much more strongly than personal feelings and experiences do. The French are often uneasy with change and reluctant to take risks. If you expect them to support a risky decision, you may need to find ways for them to become comfortable with it first, for instance by explaining contingency plans, outlining areas of additional support, or by offering guarantees and warranties.

Agreements and Contracts

Capturing and exchanging written understandings after meetings and at key negotiation stages is useful since oral statements are not always dependable. Although interim agreements are usually kept, do not consider them final. Only a final contract signed by both parties constitutes a binding agreement.

Written contracts tend to be lengthy. They often spell out detailed terms and conditions for the core agreements as well as for many eventualities. Signing the contract is important not only from a legal perspective, but also as a strong confirmation of your French partners' commitment.

It is recommended to consult a local legal expert before signing a contract. However, do not bring your attorney to the negotiation table.

Contracts are usually dependable, and the agreed terms are viewed as binding. Requests to change contract details after signature may be considered as bad faith and will meet with strong resistance.

While your counterparts will expect you to keep all your commitments and respond harshly if you fail to do so, they may not always fulfill their own obligations to the letter.

Women in Business

While French society is making progress towards gender equality and some women hold important positions, most of them are still struggling to attain positions of similar income and authority as men. As a visiting businesswoman, emphasize your company's importance and your role in it.

Female business travelers should graciously accept any chivalric gestures they receive. Displaying confidence and assertiveness can be effective, but it is important not to appear overly bold and aggressive.

Other Important Things to Know

Conservative attire is important when doing business here. Businesspeople dress less fashionably than you may expect, given the country's reputation. Male business visitors should wear dark suits with neckties on most occasions, a bit more fashionable clothing for evening events. First impressions can have a significant impact on how people view you.

Business discussions are frequent during lunches, but don't suggest to 'work through lunch.' In addition, do not expect to discuss business during a dinner. The topic may and oft en will come up at the end of the meal, but you should wait for your host to bring it up.

Etiquette in eating is important. Be on your best behavior during all meals in France.

Social events do not require strict punctuality. While it is best to arrive at dinners close to the agreed time, being late to a party by 10-15 minutes is acceptable. This is even more relaxed in the South.

Gift giving in business settings is rare. It is best not to bring a gift to an initial meeting in order to avoid raising suspicions about your motives.

The French have great respect for privacy. A person's home is usually off limits. Even when someone invited you to a dinner at his or her home, do not expect to see much of it.

COUNTRY

History

Context

Power explanation

Body language

Eye contact

Gestures

Space

Touch

Spatial arrangements

Oral communication

Compliments

Silence

Примерные практико-ориентированные задания для проведения зачета с оценкой по дисциплине кросс-культурные коммуникации

Задание 1

Things were certainly going wrong at Kenby Electrics. There had been a thunderstorm, water had leaked through the roof, and was dripping slowly but steadily on a junction box. Fred Fox was busy replacing a fuse in the box (there had been a surge of the power during the storm, the fuse had blown and work had stopped in the workshop), with a great deal of haste as production needed to restart quickly.

John Jones, the Safety Officer, entered the shop just as Fred pulled the lever over to 'ON', and the machines started. "Just a minute" he shouted. "Switch that thing off again at once!" Fred obliged. "Now," con¬tinued Jones. "Leave your machines, and organise someone to get into the roof to plug the leak. Come on, you're wasting time!"

At that moment Len Wilson, the supervisor, entered the depart¬ment. "What are you playing at, Jones?" he shouted. "These are my men not yours ".

"They're on safety work now, and that's my responsibility," Jones replied.

1. What is the case study about?
2. What had gone wrong at Kenby Electrics'?
3. What was Fred Fox busy doing?

4. Why had work stopped in the workshop?
5. What is the role of Jones the safety officer0
6. What action did Jones take in the workshop0
7. What did Jones instruct Fred to do?
8. Why did Jones instruct someone to go up in the roof?
9. What is the role of the supervisor in the department?
10. Should the instructions of the safety officer take precedence over those of the supervisor? Why?

Задание 2

Hobson and Walker, a medium sized insurance broking firm in the city, had a season ticket loan scheme for their staff. No one was entitled to a loan until they had completed one year's service.

The personnel manager, Fred Garstang, was approached towards the end of a long hard day by Maurice Smith, the overseas manager, who asked for a concession for one of his staff, who had only been with the firm four months but badly needed a season ticket loan. Smith emphasised that the individual concerned was invaluable and would leave if she were not given a loan.

Although Garstang had recently turned down several requests from other departments to give loans to staff with less than a year's service, he allowed himself to be persuaded by Smith that this was a special case. Smith promptly told his subordinate that she could have the loan and the latter equally promptly filled up her application form.

Garstang woke up very early the next morning with the nasty feeling that he had made a bad decision which could create a dangerous precedent. The more he thought about it the worse it became.

1. What is the case study about?
2. What sort of work is carried on at Hobson & Walker's?
3. What kind of a staff loan was in existence there?
4. How long did you have to work there to get a loan?
5. Were any exceptions made to this rule?
6. Who requested an exception be made to the rule?
7. On behalf of whom was the request made?
8. Was this a special case? Why?
9. Why did Garstang feel that he had made a bad decision?
10. In your opinion, should Garstang maintain his position and insist that this was a special case - or should be reverse his decision?

Задание 3

Harry Hall was a little surprised when Peter Robinson, the Chief Draughtsman of the company, sent for him. Hairy was a quiet, hard wok-ing rather self-effacing young man, but he had had an idea about a prob¬lem that had been worrying the designers of the new centrifugal pump for .some time. 'Sit down Harry' said Robinson in a kindly fashion, 'take the weight off your feet lad'.

Robinson shuffled the papers in front of him. 'First I'd like to sax-how pleased I was to read that piece about you in the Advertiser last week. Anyone who could swim thirty lengths for charity deserves a real pat on the back, arid I'm glad the company's name got mentioned as well. Reflects great credit on you.' Harry blushed and got up to go. 'Just a moment! Robinson added, 'there's just this matter of this piston ring. I hear you have been over to Design about this one.'

'We're a happy team in this department Harry, all working to¬gether, but there's one rule I like my team to follow: we all pull together, and everything we do I want to know about - after all you wouldn't like me to talk about you behind your back. It's something I'd never do. If changes are needed to that position, Design will come to us, and I will decide who'll tackle the job. Naturally, in view of your interest, I think I'd get you to look at it, and then talk it over with me, and we'll put it up as a departmental idea, under my signature, to give a stamp of authority as it were. How's that?'

Harry was upset, although he did not show it. After all, he thought, this idea of his could save the company money, and it was his idea.

1. What is the case study about?
2. What sort of a person was Harry Hall?
3. Describe the Chief Draughtsman, Peter Robinson.
4. In what way had Harry supported local charity recently?
5. Had his name appeared in the local press? Was his company mentioned?
6. What sort of an idea had Harry got about the new centrifugal pump?
7. Was his boss Peter Robinson pleased that Harry had already approached the Design Department on his own initiative?
8. When Robinson suggested that Harry should talk it over with him and they could put it up as a departmental idea why was Harry upset?
9. If Harry ignored Robinson's advice could he put his idea up through the company suggestion scheme?
10. What would Robinson's reaction be if Harry did not comply with his advice? How could this matter be best resolved?

Задание 4

Adriano in place to beef up Salisbury's empire

Roman emperors used to like appointing sons and generals to rule parts of their Empire alongside them. It often caused more problems than it solved - and the Empire still crumbled away.

Sainsbury chairman David Sainsbury is trying the same approach-and may find the same results. After intense City pressure, he is abandon¬ing the role of chief executive, but remains full-time chairman.

Deputy chairman Tom Vyner is to become joint chief executive, concentrating on the UK supermarkets. He will work alongside rising star Dino Adriano, who will run Homebase and the US operations.

As expected. Adriano. 52. will move over to run the UK supermarkets when Vyner retires at the end of next year.

Sainsbury's will then appoint someone to take over Homebase. Is this all just musical chairs0 Apparently not. Adriano is no newcomer- he joined Sainsbury's in 1964. But he has been atop executive at Homebase since 1981 and is credited with making it the most successful DIY chain.

Vyner, by contrast, has been blamed by the City for the supermakets' recent plodding performance. Asda, Tesco and even Safeway have steadily raised their standards to match Sainsbury’s and, at the same time, have launched noisy price promotions.

Meantime, Sainsbury's has hardly reacted, behavirg as if it still had a commanding lead.

Its share price tells the story. In the-last two years, it has fallen 20pc against the stock market, 40pc against Tesco and 75pc against Asda. Can Adriano stop the rot?

The shares fell another penny to 388p on his appointment. Brokers respect his record, but want to see results. Will chairman David really become 'hands-off ? The City hopes so.

1. The Roman emperors used to like appointing sons and generals to rule parts of their Empire. Was it a good idea? What happened to the Roman Empire?
2. What does Sainsbury's Empire consist of?
3. Who is the chairman?
4. Is he using the same approach as the Roman Emperors0 Will he find the same results?
5. Who is taking over the position of joint chief executive and on what will he concentrate?
6. Who is the company's rising star? How old is he?
7. What is his present position? What will he run at the end of next year when Vyner retires?
8. Is Adriano new at Sainsbury's? Is he a successful top executive?
9. Has Vyner been equally successful?
10. Does the fall in the sales of Sainsbury's shares on the stock market reflect the company's recent plodding performance? In your opinion will Adriano stop the rot if chairman David becomes 'hands-off ?

Задание 5

The Board of Directors are meeting to discuss the appointment of a new Overseas Sales Manager. The incumbent, Larry Wells, has been invited to the Board as Sales Director, and this is his first Board meeting. There are two names which have been put forward for the post:

Wolfgang Schwartz-11 years with the Corporation - present posi¬tion Maintenance and Components Division Manager - 49 years of age -previously with General Motors.

Jim Lazarus - 6 years with the Corporation - present position Personal Assistant to Overseas Sales Manager (Larry Wells until now) - 32 years of age-previously in the RAF - helicopter pilot-short service com¬mission.

Geoff Daly supports Jim Lazarus for the position and mentions that his nominee personally designed the modified skirt on the military ve¬rsion of (the hovercraft which is now in production. Jim was Daly's PA before he was transferred to Larry Wells.

Tim Feather, one of the founders of the firm, favours Wolfgang Schwartz. This comes as no surprise to the other directors. Schwartz is his son-in-law. Feather only owns 10% of the voting shares now but his children own another 15% through a trust he has set up in their favour.

Larry Wells takes to his directorial role like a duck to water.

"My vote would go to Wolfgang too, Mr Chairman," he says. "I admit he's less of an ideas man than Jim but he's developed a good team on the Maintenance side and 1 know my boys would get on well with him."

Daly has not given up by any means.

"Yes, but what about Wolfgang's health," he asks, "after that heart attack last year0 Will he be fit enough to travel all over the world0 No one knows better than you Larry how much traveling is involved."

1. Do you believe in internal promotion at work?
2. What job did Larry Wells do before his promotion to Sales Director?
3. How many candidates have been put on the short-list for the post of Overseas Sales Manager?
4. What are the candidates' names?
5. What age difference is there between the candidates?
6. Generally do you prefer the older candidate or the younger candidate? Why?
7. Why does Tim Feather favour Wolfgang Schwartz?
8. Do you believe in nepotism?
9. What sort of a health problem does Wolfgang Schwartz have and how would this affect his work as Ova-seas Sales Manager?
10. Why does Geoff Daly support Jim Lazarus for the post?

Задание 6

Gamma Furniture Ltd

The company grew out of a one-man business established by Louis Steiner at the turn of the century. Even between the Wars (1918-1939) the business was operating on a comparatively small scale, with Louis, his two sons, and a handful of workers producing handmade furniture of high quality.

Louis died during the early postwar period and his son Morris took over the reins. His first step was to form a limited company. Next, he borrowed heavily from the bank, using as security:

1) assets of the new company;

2) the personal guarantee of his brother-in-law.

He was then able to sell the rather small workshop in which his either had started the business, and buy a modern factory on the outskirts of London. The company prospered sufficiently to go Public in the early 1960s. Morris and his immediate family retaining approximately 40% of the voting shares.

At this stage, when everything seemed well set, there was a period of disappointment. The company found itself in the doldrums largely as a result of rising costs of production and intensive competition. For three successive years profits were insufficient to warrant payment of a divi¬dend. Morris demonstrated his business acumen by discovering a talented young designer on his staff who was able to change the fortunes of the firm. Danny Schaffer produced a succession of very distinctive and highly successful designs for interlocking furriture units which found a ready market. These were sold under the description of Unit Five Furniture.

Gamma became revitalised. The demand for Unit Five Furniture was so great that a new factory was opened up at Reading 2 years ago and another is under course of construction on the outskirts of Bristol.

All this is history. This morning Danny Schaffer has sought an audience with Morris Steiner.

"I'm going into business on my own", he tells his boss. "I've been able to put my hands on a bit of capital and 1 want to try a few ideas out for myself.

Morris ponders. He has never failed to appreciate Danny's value to the firm and his loss could be a blow to Gamma's Plans for expansion.

1. What is a one man business?
2. When was the Louis Steiner business launched?
3. How long did it remain a small family business?
4. What did Morris do to expand the company?
5. When the company went Public, what proportion of the voting shares was retained by the family?
6. Why did the company find itself in the doldrums?

7. Who was Danny Schaffer and what did he do?

8. When Gamma became revitalised, where were the new factories sited?

9. What news had Danny Schaffer to tell his boss one day?

10. In your opinion, should Morris endeavour to retain Danny? What would be the consequences of Danny's sudden departure?

Шкала оценивания практико-ориентированных заданий

по дисциплине

Баллы Критерии

(5) -алгоритм решения в общем виде составлен правильно,

-соблюдены все рекомендации по оформлению и решению задания

(4) -задание решено не в общем виде, хотя решение соответствует алгоритму, но не соблюдены все требования по оформлению и решению задания

(3) - решение задания не доведено до конца, хотя и выбрано правильное направление решения, отсутствует оформление решения, есть неточности в вычислениях

(2) -отсутствуют формулы и вычисления к решению задания

Шкала оценивания презентаций

Баллы Критерии

(5) -предложенная тема полностью раскрыта (соответствие выводов и результатов исследования поставленной цели);

-информация изложена последовательно;

-использованы дополнительные источники информации (Internet, дополнительная литература, публикации в прессе и т.д.);

-разработан дизайн презентации, соответствующий теме проекта;

-использованы различные анимационные эффекты;

-использованы гиперссылки и управляющие кнопки;

-существует содержание и список источников информации.

(4) предложенная тема раскрыта, допущены незначительные неточности;

-допущена некоторая непоследовательность изложения материала;

-разработан дизайн презентации, соответствующий теме проекта;

-использованы различные анимационные эффекты;

-существует содержание и список источников информации.

(3) тема раскрыта, допущены 2–4 серьезные ошибки;

-нет четкой последовательности изложенного материала;

-разработан дизайн презентации; -использованы анимационные эффекты.

(2) тема не раскрыта

Шкала оценивания.

Шкала оценивания **зачета с оценкой**

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
26-30	Обучающийся показывает высокий уровень английского языка, компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний и объяснить понятия на английском языке, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим английским языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу, без серьезных грамматических ошибок.
16-25	Обучающийся показывает достаточный уровень английского языка, компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний и может объяснить понятия на английском языке, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности, пищет слова на английском языке и все еще делает много грамматических ошибок. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
6-15	Обучающийся показывает достаточные знания английского языка, материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Но ему трудно передать свои мысли по-английски. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно в устной коммуникации и при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания и он делает много серьезных грамматических ошибок.
0-5	Обучающийся показывает слабые знания английского языка, материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не

	может привести примеры из реальной практики и передать свои мысли по-английски. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «неудовлетворительно» если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «удовлетворительно» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 65 баллов;

- оценка «хорошо» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 66 до 75 баллов;

- оценка «отлично» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 76 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации. Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Текущий контроль предусматривает проведение следующих мероприятий:

 тестирование по темам и разделам дисциплины;

опрос

- написание эссе

Зачет с оценкой является заключительным этапом процесса формирования компетенций студента при изучении дисциплины или её части и имеет целью проверку и оценку знаний студентов по теории и применению полученных знаний, умений и навыков.

Оценка знаний по дисциплине «Кросс-культурные коммуникации» проводится с целью определения уровня освоения предмета и включает:

1. Минимальный уровень формирования компетенций:

- ответы на вопросы по дисциплине на семинаре (10-15 минут)

2. Базовый уровень формирования компетенций:

- презентация (20-30 минут);

- контрольные работы (1 академический час письменно);

3. Продвинутый этап формирования компетенций:

- решение тестовых заданий на семинаре (60 минут);

- решение практико-ориентированных задач на семинаре (20-30 минут)

-письменные практические задания для самостоятельной работы.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведётся преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Оценка качества подготовки по результатам самостоятельной работы студента ведётся:

1) преподавателем

– оценка глубины проработки материала, рациональность и содержательная ёмкость представленных интеллектуальных продуктов, наличие креативных элементов, подтверждающих самостоятельность суждений по теме;

2) группой

–в ходе обсуждения представленных материалов;

3) студентом лично

–путём самоанализа достигнутого уровня понимания темы.

По дисциплине предусмотрены формы контроля качества подготовки:

- текущий (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);

-промежуточный (оценивается уровень и качество подготовки по конкретным разделам дисциплины).

Результаты текущего и промежуточного контроля качества выполнения студентом запланированных видов деятельности по усвоению учебной дисциплины являются показателем того, как студент работал в течение семестра.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части. Промежуточная аттестация студентов – оценивание результатов обучения по дисциплине, в том числе в форме опроса.

Для оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом составляется рейтинг – интегральная оценка результатов всех видов деятельности студента, осуществляемых в процессе её изучения, которая представляется в балльном исчислении в соответствии с Положением о бально-рейтинговой системе факультета Государственного управления и права Московского областного филиала РАНХиГС.

Защита практических работ производится студентом по мере их выполнения в соответствии с расписанием занятий и установленным преподавателем планом -графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практической работы, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра после изучения новой темы. Предусмотрена текущая аттестация в форме контрольных опросов и тестирования.

По результатам выполнения всех заданий на самостоятельную работу и выполнения заданий в ходе практических занятий преподаватель даёт комплексную оценку деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план изучения темы и реализовать его, собрать достаточный фактический материал (теоретический и

практический (информационно-статистический)), использовали IT-технологии, электронные ресурсы, литературу по теме. Студенты при этом должны показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами экономики и общества, значимость изучаемого материала в соответствии с направлением подготовки студента и авторский вклад в систематизацию и структурирование материала.

Итоговый контроль проводится в форме сдачи устного зачета с оценкой. К зачету с оценкой допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации –практические работы, творческие задания, задания для самостоятельной работы и контрольные опросы, а также прошедшие тестирование.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основной формой контактной работы со студентами по дисциплине являются аудиторные занятия. Они обеспечивают приобретение обучающимися фундаментальных знаний и базовых умений, позволяющих осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с профессиональными стандартами и квалификационными требованиями.

В соответствии с рабочей программой дисциплины запланировано проведение аудиторных занятий со студентами в форме практических занятий.

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Углубленному изучению дисциплины способствуют практические занятия, в рамках которых проходит изучение грамматических и лексических тем, представленных в РПД. Нацеленные на выработку у студентов навыков применения полученных знаний для решения совместно с преподавателем профессиональных задач, практические занятия углубляют, расширяют, детализируют знания, содействуют выработке навыков профессиональной деятельности. Они развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания студентов и выступают как средства оперативной обратной связи.

Содержание практических занятий по дисциплине построено по принципу нарастания сложности выполняемых заданий, чтобы студенты испытывали положительные эмоции от переживания собственного успеха в учении, были заняты напряженной творческой работой, поисками правильных и точных решений. Большое значение в организации обучения имеют индивидуальный подход и продуктивное педагогическое и экспертное общение. Обучаемые должны получить возможность раскрыть и проявить свои способности, свой личностный потенциал. Поэтому разработка заданий и плана занятий по дисциплине учитывается уровень подготовки и интересы каждого студента группы.

Проведение практических предполагает организацию интенсивной самостоятельной работы студентов.

Задания на самостоятельную работу студентов по темам

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 1 «История и теоретические основы кросс-культурных коммуникаций»

Цель задания: получение теоретических знаний в области становления дисциплины и развития кросс-культурных коммуникаций, современное видение и перспективы развития.

Содержание: конспектирование, анализ учебной литературы и интернет-источников.

Срок выполнения: к следующему практическому занятию.

Ориентировочный объем конспекта - не менее 3 страниц.

Отчетность: подготовленные конспекты и участие в дискуссии.

Метод оценки: пятибалльная и десятибалльная.

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 2 «Коммуникация и культура»

Цель задания: получение теоретических знаний в области ценностных ориентаций в мире, в Европе, в России и практических умений анализа информации.

Содержание: конспектирование, выполнение практических заданий, подготовка письменного анализа ценностей и изучение дополнительной учебной литературы

Срок выполнения: к следующему практическому занятию.

Ориентировочный объем конспекта - не менее 3 страниц.

Отчетность: подготовленные конспекты и участие в дискуссии по анализу ценностей мира, Европы и России.

Метод оценки: пятибалльная и десятибалльная.

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 3 «Кросс-культурные коммуникации как особый тип общения»

Цель задания: получение теоретических знаний в области ценностей, норм, правил и ролей в деловом общении.

Содержание: конспектирование, подготовка презентации на основе таблицы по выбранной стране

Ориентировочный объем конспекта - не менее 3 страниц, таблица

Ориентировочный объем презентации - не менее 15 слайдов.

Отчетность: подготовленные конспекты и заполнение таблицы по выбранной стране. Подготовленные презентации. Устные выступления

Метод оценки: пятибалльная и десятибалльная.

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 4 «Барьеры межкультурных отношений.»

Цель задания: получение теоретических знаний в области кросс-культурного взаимодействия и методов преодоления барьеров.

Содержание: конспектирование, заполнение таблицы, подготовка презентации на основе таблицы по выбранной стране.

Срок выполнения: к следующему практическому занятию.

Ориентировочный объем конспекта - не менее 3 страниц, таблица

Ориентировочный объем презентации - не менее 15 слайдов.

Отчетность: подготовленные конспекты и заполнение таблицы по выбранной стране. Подготовленные презентации. Устные выступления

Метод оценки: пятибалльная и десятибалльная.

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 5 «Аккультурация и культурный шок»

Цель задания: получение теоретических знаний о понятии, стратегиях и результатах аккультурации; факторах, определяющих культурный шок и методах преодоления.

Содержание: конспектирование, изучение дополнительной учебной литературы

Срок выполнения: к следующему практическому занятию.

Ориентировочный объем конспекта - не менее 3 страниц, таблица

Ориентировочный объем презентации - не менее 15 слайдов.

Отчетность: подготовленные конспекты и заполнение таблицы по выбранной стране. Подготовленные презентации. Устные выступления

Метод оценки: пятибалльная и десятибалльная.

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 6 «Формы деловых коммуникаций в условиях кросс-культурной среды»

Цель задания: получение теоретических знаний об особенностях деловых коммуникаций в условиях кросс-культурной среды

Содержание: конспектирование, изучение дополнительной учебной литературы

Срок выполнения: к следующему практическому занятию.

Ориентировочный объем конспекта - не менее 3 страниц, таблица

Ориентировочный объем презентации - не менее 15 слайдов.

Отчетность: подготовленные конспекты и заполнение таблицы по выбранной стране. Подготовленные презентации. Устные выступления

Метод оценки: пятибалльная и десятибалльная.

Задания на самостоятельную работу студентов по теме 7 «Стратегии и модели ведения эффективных переговоров в кросс-культурной среде»

Цель задания: получение теоретических знаний по кросс-культурному взаимодействию по странам мира

Содержание: конспектирование, изучение дополнительной учебной литературы

Срок выполнения: к следующему практическому занятию.

Ориентировочный объем конспекта - не менее 3 страниц, таблица

Ориентировочный объем презентации - не менее 15 слайдов.

Отчетность: подготовленные конспекты и заполнение таблицы по выбранной стране. Подготовленные презентации. Устные выступления

Метод оценки: пятибалльная и десятибалльная.

Методические указания по самостоятельной подготовке к занятиям практического (семинарского) типа:

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, учебно-методическое обеспечение, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Методические указания по подготовке к тестированию:

Тестирование обеспечивает контроль за знаниями обучающихся, способствует развитию умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и

принципы. Основными критериями оценки являются самостоятельность, правильность и скорость ответа на вопрос

При подготовке к тестированию следует учитывать, что тест проверяет не только знание понятий, категорий, событий, явлений, умения выделять, анализировать и обобщать наиболее существенные связи, признаки и принципы разных явлений и процессов. Поэтому при подготовке к тесту не следует просто заучивать, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем. Большую помощь оказывают интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля.

Тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест. Можно дать следующие методические рекомендации: следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся; отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья; очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам».

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Основная литература

1. Таратухина, Ю. В. Межкультурная коммуникация. Семиотический подход : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, Л. А. Цыганова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 199 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08259-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/474618 (дата обращения: 09.09.2021).
2. Negotiating International Business: The Negotiator's Reference Guide to 50 Countries Around the World by Lothar Katz: - Booksurge, LLC. 2012 http://www.leadershipcrossroads.com/resources/books/negotiating_international_business/
3. Market Leader: Working Across Cultures: Business English by Adrian Pilbeam: – Pearson Longman. 2010

6.2. Дополнительная литература

1. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации : учебное пособие для вузов / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09551-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/473533 (дата обращения: 09.09.2021).
2. Бутенина, Е. М. Практикум по межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / Е. М. Бутенина, Т. А. Иванкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 184 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14071-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait-ru.ezproxy.ranepa.ru:2443/bcode/467748 (дата обращения: 09.09.2021).
3. Тощенко Ж.Т. Социология управления. Учебник и практикум для академического бакалавриата. М.:Издательство Юрайт 2015

4. Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Агапов, В. С. . Социально-психологические детерминанты креативной компетентности студентов : монография / Агапов, Валерий Сергеевич, Давлетова, Рада Уеловна. - М. : Макеев Игорь Вячеславович, 2016. - 163 с.

2. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2012.— 152 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html.— ЭБС «IPRbooks»

6.4. Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ (по состоянию на 3 октября 2016 года)
2. Образовательный стандарт (базовый) по направлению подготовки высшего образования.
3. Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

1.5. Интернет-ресурсы и справочные системы

1 Worldvaluessurvey http://www.worldvaluessurvey.org/wvs.jsp
2 EVS http://www.europeanvaluesstudy.eu/page/survey-2008.html
3 Cyberleninka http://cyberleninka.ru/

7 Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSB 1607, Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com; Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: http://www.biblio-online.ru/