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

Факультет экономики и менеджмента
(наименование факультета)

УТВЕРЖДЕНО
Директор филиала
Арсенян А.З.
Электронная подпись

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
Международный менеджмент (с углубленным изучением иностранных языков)
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.ДВ.07.02 Кросскультурные коммуникации
(код и наименование РПД)

бакалавр
(уровень образования)
по направлению подготовки
38.03.02 «Менеджмент»
(код, наименование направления подготовки)

очная
(форма обучения)

Год набора – 2025

Красногорск, 2024 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат:
00DAA02066BBB2FFF23A159B9219BEBE55
Владелец: Арсенян Арташес Завенович
Действителен: с 23.10.2023 до 15.01.2025

Автор – составитель:
канд.психол.наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента Выпряжкина И.Б.
(ученое звание, ученая степень, должность) *(Ф.И.О.)*

Заведующий кафедрой:
канд.психол.наук, доцент, Выпряжкина И.Б.
(ученое звание, ученая степень, должность) *(Ф.И.О.)*

Рабочая программа дисциплины «*Кросскультурные коммуникации*» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента
(наименование структурного подразделения)

Протокол от «30» августа 2024 г. № 01.

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…… 5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине ……... 7
5. Методические материалы для освоения дисциплины……..... 25
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
   6.1. Основная литература……...…….. 30
   6.2. Дополнительная литература…….. 31
   6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация ……. 31
   6.4. Интернет-ресурсы……..…… 31
   6.5. Иные источники...……...……... 31
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы……...…. 32

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

1.1. Дисциплина «Кросскультурные коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК ОС-5	Способен 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	УК ОС-5/4	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей. Демонстрирует знание психофизических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной сфере

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ/трудовые /профессиональные действия/ [1]	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Осуществление внешнеэкономической деятельности организации / Подготовка к заключению внешнеторгового контракта; Документарное сопровождение внешнеторгового контракта; Организация транспортно-логистического обеспечения внешнеторгового контракта; Контроль исполнения обязательств по внешнеторговому контракту	УК ОС-5/4	*на уровне знаний:* -концепций и подходов в кросскультурных коммуникациях; - о ценностях, поведенческих моделях и стереотипах, национальных и интернациональных особенностях поведения людей в разных странах;
		на уровне умений: - управления отношениями, возникающими на границе национальных и организационных культур; - исследования причин межкультурных конфликтов и их нейтрализация; - выяснения и использования при управлении организацией закономерностей поведения, свойственных национальной деловой культуре и их применение в коммуникации
		на уровне навыков: - анализа подходов к регулированию отношений в общении сотрудников-носителей разных культурных традиций; - формирования и поддержания этичного климата в организации для построения эффективных коммуникаций; - использования коммуникационных инструментов, основанных на признании и уважении кросскультурных различий и формировании общей корпоративной системы ценностей

[1] Профессиональный стандарт «Специалист по внешнеэкономической деятельности» утверждён приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17.06.2019 № 239н, регистрационный номер 1279. Уровень квалификации – 6 (бакалавриат).

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.07.02 «Кросскультурнын коммуникации» изучается на 3 курсе, в 5 семестре и общая трудоемкость составляет 4 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области философии, введения в профессиональную деятельность, деловых коммуникаций, а также на приобретенные ранее умения и навыки применения методов исследования, подбора диагностических методик, исследования организационных проблем.

Дисциплина реализуется параллельно с изучением социальной психологии, иностранным языком.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		**Объем дисциплины, час.**								
		Всего	**Семестры**							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Очная форма обучения										
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:							48			
лекционного типа (Л)							24			
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)										
практического (семинарского) типа (ПЗ)							24			
контролируемая самостоятельная работа обучающихся (КСР)										
Самостоятельная работа обучающихся (СР)							92			
Промежуточная аттестация	**форма**	***ЗсО***					ЗсО			
	час.	***4***					4			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		***144/4***								

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

3. Содержание и структура дисциплины

Структура дисциплины (модуля)

№ п/п	**Наименование тем (разделов)**	**Объем дисциплины (модуля), 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	Кросскультурные коммуникации: понятие, современные тенденции и актуальные проблемы.	28	4		4		20	О, Д
Тема 2	Основные элементы и особенности национальных деловых культур	28	8		8		12	О, Э
Тема 3	Виды коммуникаций и типичные ошибки в процессе взаимодействия представителей разных деловых культур	28	4		4		20	Т
Тема 4	Управление конфликтами	28	4		4		20	О, ДИ

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины (модуля), 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								
	условиях кросскультурной среды							
Тема 5	Управление коммуникациями в компаниях, где работают представители разных культур.	28	4		4		20	Т
Промежуточная аттестация		4						ЗсО
Всего:		**144**	**24**		**24**		**92**	

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), эссе (Э), дискуссия (Д), задание (З), тренинговое упражнение (ТУ), деловая игра (ДИ).

Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 1	Кросскультурные коммуникации: понятие, современные тенденции и актуальные проблемы.	- Необходимость изучения теорий кросскультурных коммуникаций. - Предмет, цели, методы и задачи. - Основные направления и актуальные проблемы. - Деловые коммуникации: взаимопроникновение и синергия
Тема 2	Основные элементы и особенности национальных деловых культур	- Понятие деловой культуры, ее элементы. - Уровни культуры: глобальный, кластерный, национальный, корпоративный. Их взаимодействие. - Неоднородность культурного пространства: доминирующая культура, субкультуры и контркультуры. Сила культуры. - Различия в подходах к изучению культуры: культурные универсалии и системы ценностей в зависимости от национальной принадлежности и типа личности (Д.Мэрдок, Дж.Рокич). - Система ценностей как детерминанта поведения. Верования и ценностные ориентации как основа кросскультурных сопоставлений (С.Иошимури, У.Нойман). Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций. - Понятие, сущность и функции стереотипов. Этническая стереотипизация. Явление этноцентризма. Стереотипизация и повышение эффективности межэтнического взаимодействия. - Базовые критерии межкультурных различий (Г.Хофштеде, Ф.Тромпенарс). - Проблемы и возможности синергии национальных культур (теория «Z» по У.Оучи). - Воздействие культуры нации на организацию. Культурный профиль отдельных стран. Критериальная база международных сопоставлений

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Тема 3	Виды коммуникаций и типичные ошибки в процессе взаимодействия представителей разных деловых культур	- Коммуникации и межличностные отношения. - Вербальные и невербальные коммуникации и их особенности в различных странах. - Зависимость коммуникации от национально-культурного контекста. - Этнические основания и взаимосвязи языка, мышления и культуры. Роль языка в межэтническом общении. - Переменные бизнес-культуры и их воздействие на коммуникацию. Культурный шум. - Обучение международным коммуникациям и управление ими. - Условия эффективной межкультурной коммуникации. - Влияние культуры на процесс переговоров. Организация подготовки и проведения переговоров с учетом поведенческих особенностей в деловых культурах различных стран. - Сравнение стилей ведения переговоров. Управление переговорным процессом.
Тема 4	Управление конфликтами условиях кросскультурной среды	- Изучение межэтнических отношений и выявление возможных очагов межэтнической напряженности. - Индивидуальные различия как основа межгрупповых конфликтов. - Кросскультурный шок и способы его преодоления. -Управление межкультурными различиями. - Специфика профессиональной деятельности и подготовки менеджеров, работающих в ситуациях межкультурного взаимодействия.
Тема 5	Управление коммуникациями в компаниях, где работают представители разных культур.	- Значимость коммуникаций в различных бизнес-культурах. - Факторы, влияющие на коммуникации, национальные особенности. - Межкультурные сопоставления моделей коммуникаций в различных странах. - Особенности общения культурно-разнородного персонала. -Национальная специфика отдельных элементов коммуникационного процесса. - Характеристики национальных стилей лидерства. Западный и восточный варианты организации власти. - Различия в представлениях о статусе и лидерстве. - Факторы, воздействующие на эффективность коммуникаций в различных культурах.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины «Основы кросскультурной коммуникации» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Темы 1-10	- при проведении занятий лекционного типа: выборочный экспресс-опрос студентов по пройденной теме; - при проведении семинарских занятий: устный опрос по теме занятия, оценка содержания и методики публичных выступлений студентов; - контроль степени освоения отдельных тем курса: тестирование.

Материалы текущего контроля успеваемости.

Тема № 1: Кросскультурные коммуникации: понятие, современные тенденции и актуальные проблемы.

Задание: Работа с основными понятиями.

Дайте определение следующим понятиям и обоснуйте свой выбор: национальная культура; деловая культура; система ценностей; кросскультурные коммуникации.

Национальная деловая культура существенно влияет на различные аспекты жизнедеятельности организации - на подходах к руководству и отношение к власти, стиль ведения переговоров, восприятие и исполнение законов, планирование, формы и методы осуществления контроля, личные и групповые отношения людей и т.д. Большое количество существующих в разных странах национальных деловых культур, растущая открытость рынков, глобализационные тенденции в мировой экономике вызывают необходимость разноаспектных исследования и учета в практической деятельности кросскультурной специфики ведения бизнеса.

Знание систем ценностей, поведенческих моделей и стереотипов, понимание национальных и интернациональных особенностей поведения людей в разных странах существенно повышают эффективность управления, дают возможность достичь взаимопонимания во время деловых встреч и переговоров, разрешить конфликтные ситуации и предотвратить возникновение новых. Именно поэтому управление фирмой, которое происходит на границе двух и более различных культур, вызывает значительный интерес и среди ученых, и среди практиков и выделяется сегодня в отдельную отрасль международного менеджмента - кроскультурный менеджмент.

Кросскультурный менеджмент - это управление отношениями, возникающими на границе национальных и организационных культур, исследования причин межкультурных конфликтов и их нейтрализация, выяснение и использование при управлении организацией закономерностей поведения, свойственных национальной деловой культуре.

Эффективный кросскультурный менеджмент означает совместное с представителями других культур ведения бизнеса, основанное на признании и уважении кросскультурных различий и формировании общей корпоративной системы ценностей, которые бы воспринимались и признавались каждым членом многонационального коллектива. Речь идет о формировании специфической корпоративной культуры, которая возникала и базе национальных деловых культур, гармонично сочетала в себе отдельные аспекты культуры каждой нации, но не повторяла полностью ни одной из них.

Под национальной культурой мы понимаем устойчивую совокупность ценностей, убеждений, норм, традиций и стереотипов, принятых в данной стране и усвоенных личностью.

Культура - многоаспектное явление. Она имеет несколько уровней и обуславливает психологию, сознание и поведение человека.

Культурная обусловленность достигается при влиянии культуры на человека на разных уровнях: семьи, социальной группы, географического региона, профессионального и национального окружения. Результатом воздействия является формирование национального характера и менталитета, которые определяют специфичность систем организации и управления бизнесом в той или иной стране.

Культура - системная, разноплановая категория, которая включает в себя экономическую, правовую, политическую, деловую и прочие виды (подсистемы) культуры. Предметом кросскультурного и международного менеджмента является прежде деловая культура.

Деловая культура - это система формальных и неформальных правил и норм поведения, обычаев, традиций, индивидуальных и групповых интересов, особенностей поведения

работников, стиля руководства и т.д. в организационных структурах различных уровней. Национальная деловая культура включает нормы и традиции деловой этики, нормативы и правила делового этикета и протокола. Она всегда отражает нормы, ценности и правила, присущие данной национальной культуре.

Тема № 2: Основные элементы и особенности национальных деловых культур

Задание:
Сформулируйте некоторые правила ведения международного бизнеса

Задание:

Сравните особенности ценностей и целей. Сформулируйте понятие ценностей.

Ценности	Цели
-бесконечны	-конечны
-воображаемое будущее	-программируемое будущее
-приближение к ним оценивается в сравнении с другими	-их достижение измеряемо или оцениваемо по результатам
-проявляются через интуицию, стремление и удовлетворенность	-выражаются в задачах, планах
-соотносятся с эмоциями, чувствами	-соотносятся с затратами на достижение
-субъективное восприятие преобладает над объективными показателями	-имеют объективные показатели достижения
-внушаемы, воспитываемы средой	-создаются, назначаются
-есть прежде всего процесс (лучше-хуже)	-есть исполнение, завершение (сделано-не сделано)
-желание	-действие

Тема № 3: Виды коммуникаций и типичные ошибки в процессе взаимодействия представителей разных деловых культур

Задание:

В чем заключается специфика обмена информацией между людьми?

Деловая игра: «Собеседование»
Этап 1. Подготовка к собеседованию
-разбиться на группы по **3** человека: **претендент на вакантную должность, рекрутер компании, линейный руководитель отдела**;
-определить сферу, в которой работает компания, вакантную должность;
-выполнить индивидуальные задания:

претендент готовит резюме под конкретную вакантную должность и формулирует вопросы, которые задаст рекрутеру и линейному руководителю;

рекрутер вместе с линейным руководителем формулируют основные требования, которым должен соответствовать претендент (профессиональные знания и умения, личные характеристики);

рекрутер самостоятельно формулирует вопросы, которые он задаст для проверки соответствия претендента требованиям;

линейный руководитель самостоятельно формулирует вопросы для оценки профессиональных качеств претендента и степени его соответствия коллективу.

Задача: Закрыть вакансию.

Важно составить портрет должности!!!

Четыре вопроса руководителю структурного подразделения:

1.Что должен знать и уметь будущий сотрудник? (Навыки)

2.Чем он будет заниматься? (Функции)

3.Какими качествами он должен обладать? (Личностные характеристики)

4.Будут ли специальные пожелания? (Например, рост, цвет волос, хобби и т.д.)

Этап 2. Проведение собеседования

1.Проведение собеседования соискателя с рекрутером. Линейный руководитель присутствует, но не задает вопросы, а фиксирует основные сведения.

2.Проведение собеседования соискателя с линейным руководителем. Рекрутер присутствует на собеседовании, но не задает вопросы, а только фиксирует информацию.

Этап 3. Оценка результатов и подведение итогов

1.Соискатель проводит анализ своего поведения на собеседовании:

-всю ли информацию о предполагаемой работе получил (функции, график, оплата труда, сверхурочные)

-как себя представил на собеседовании

-какие сделал ошибки

-каков предполагаемый результат собеседования.

2.Рекрутер и линейный руководитель оценивают, соответствует ли претендент должности и требованиям

3.Рекрутер информирует претендента о принятом решении.

Тема №4: Управление конфликтами условиях кросскультурной среды

Проверочное задание по теме: «Взаимодействие в конфликте»

1. Каковы основные признаки конфликта?

_____
_____
_____
_____

2. В чем заключается созидательная роль конфликта?

_____
_____
_____
_____

3. Перечислите некоторые деструктивные функции конфликта:

_____
_____
_____
_____

4. Какая стратегия (стиль) поведения в конфликте характеризуется низкой направленностью как на интересы соперника, так и собственные:

-сотрудничество
-соперничество
-компромисс
-избегание
-приспособление

5. При какой стратегии (стиль) поведения в конфликте человек основывается на своих интересах:

-сотрудничество
-соперничество
-компромисс
-избегание
-приспособление

6.Какая стратегия (стиль) отражает наибольшее стремление соперников решить проблему совместными усилиями:

-сотрудничество
-соперничество
-компромисс
-избегание
-приспособление

7.Какие факторы способствуют успешному сотрудничеству в организации:

- толерантность;
- направленность на удовлетворение своих интересов;
- социальная и политическая стабильность в обществе;
- развитая организационная культура;
- индивидуализм;
- коммуникативная компетентность сотрудников.

Тема №5: Управление коммуникациями в компаниях, где работают представители разных культур.

Вопросы анкеты отбора персонала, соответствующего оргкультуре компании:

I. Проанализируйте по степени важности следующие цели компании:

-Освоение новых рынков сбыта, новых ресурсов.
-Рост рентабельности, прибыли.
-Забота о сотрудниках компании.
-Выполнение планов, достижение целей.
-Формирование удовлетворенности трудом, приверженности сотрудников организации.
-Стабильность и неизменность.
-Новаторские идеи, открытия, изобретения.

II. Какой стиль руководства для вас предпочтителен?

-Деловитый, агрессивный, нацеленный на результаты.
-Предпринимательский, новаторский, склонный к риску.
-Полностью делегирующий полномочия подчиненным.
-Частично делегирующий полномочия и контролирующий.
-Заботливо-попечительский, почти родительский.
-Стабильный, предсказуемый, в русле правил и инструкций.
-Координирующий и направляющий.

III. Разделяете ли Вы следующие ценности?

-Работать, а не подрабатывать.
-Клиент всегда прав.
-Минимум риска приносит максимум успеха.
-Коллектив – единая семья.

-Каждый должен быть информирован о состоянии дел на фирме.

-Главное – личный успех.

-Для руководства главное – забота о подчиненных.

IV. Какие элементы нашей организационной культуры кажутся Вам наиболее и наименее привлекательными и почему? (Впишите свои ответы)

V. По каким критериям, на Ваш взгляд, можно судить о том, что компания является преуспевающей?

-Высокой приверженности персонала культуре компании.

-Обладание уникальной технологией.

-Наибольшие объемы реализации продукции.

-Лидирующее положение на рынке.

-Высокая зарплата сотрудников и объемный социальный пакет.

-Сплоченность и единство коллектива компании.

-Наличие сильного лидера–харизматика во главе команды.

4.3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Кросскультурные коммуникации» проводится в форме устного опроса, тестирования и выполнения заданий.

Для оценки первого этапа освоения компетенции УК ОС-5/4 используются следующие материалы:

- Для проверки знаний - вопросы.
- Для проверки умений - тесты.
- Для проверки навыков практического применения методов деловой коммуникации – практико-ориентированные задания.

Оценочные материалы промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
УК ОС-5	Способен 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	УК ОС-5/4	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей. Демонстрирует знание психофизических особенностей развития лиц с психическими и (или) физическими недостатками для выстраивания своего поведения в социальной и профессиональной сфере

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК ОС-5/3	Знания теоретического материала и умение его излагать.	Всестороннее, систематическое и глубокое знание теоретического материала. Знание основной и дополнительной учебной литературы по дисциплине. Свободное владение материалом. Умение излагать учебный материал аргументированно и логически стройно.

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
	Умения, продемонстрированные в процессе выполнения тестовых заданий.	Тестовые задания выполнены правильно.
	Навыки, показанные в процессе выполнения практико-ориентированного задания.	Продемонстрированы уверенные навыки точного, непротиворечивого, последовательного и доказательного рассуждения как элемента процесса систематизации информации.

Перечень вопросов к зачету с оценкой по Кросскультурным коммуникациям

1.Кросскультурные коммуникации как определенные знания и особый вид деятельности.

2.Предмет кросскультурных коммуникаций.

3.История возникновения кросскультурных коммуникаций.

4.Методологические принципы кросскультурных коммуникаций.

5.Методы исследования в кросскультурных коммуникациях.

6.Определение культуры применительно к кросскультурным коммуникациям.

7.Специфика коммуникаций в различных культурах.

8.Модели кросскультурного поведения в бизнесе и типы национальных деловых культур.

9.Особенности российской модели коммуникаций и деловой культуры.

10.Основные подходы к процессу общения персонала в транснациональных компаниях.

11.Проблемы тестирования персонала транснациональных компаний.

12.Сисикмы коммуникаций в международных компаниях.

13.Особенности делового общения и этикета в различных культурах.

14.Кросскультурные коммуникации и факторы, на них влияющие.

15.Невербальная коммуникация в кросскультурной среде.

16.Особенности ведения деловых переговоров в условиях различных культур.

17.Конфликты как продукты межгруппового взаимодействия.

18.Подходы к разрешению кросскультурных конфликтов.

19.Повышение эффективности внешних и внутренних деловых коммуникаций, осуществляемых в условиях кросскультурного взаимодействия.

20.Развитие навыков кросскультурной компетентности.

21.Особенности управления коммуникациями в многонациональных коллективах.

22. Ответственность руководителя за выстраивание кросскультурного взаимодействия.

Тесты по темам

1.Выделите составляющие современного научного представления об общении. Общение это:

А) процесс, включающий в себя одностороннюю коммуникацию;

Б) многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;

В) процесс, порождаемый потребностями совместной деятельности;

Г) воздействие одного человека на другого;

Д) процесс, включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

2.К функциям общения относятся:
А) функция социального контроля;
Б) определение механизмов развития психических процессов;
В) психотерапевтическая;
Г) коммуникативносвязующая.

3.Какая сторона общения предполагает психическое восприятие?
А) коммуникативная;
Б) интерактивная;
В) перцептивная.

4.Невербальные средства общения включают:
А) паралингвистику;
Б) речь;
В) тембр речи;
Г) кинесику;
Д) визуальный контакт.

5.Какой из типов не является типом взаимодействия?
А) приспособление;
Б) сотрудничество;
В) избегание;
Г) конструирование.

6.К формам управленческого воздействия относятся:
А) убеждение;
Б) заражение;
В) декодирование;
Г) внушение.

7.Что означает понятие «тезаурус»?
А) стремление увидеть проблему глазами партнера;
Б) суть обсуждаемой проблемы;
В) система принимаемых значений слов.

8.К коммуникативным барьерам относятся:
А) логический;
Б) семантический;
В) познавательный;
Г) фонетический;
Д) эмпатический.

9.Для какой репрезентативной системы характерно восприятие информации посредством ощущений:
А) визуальной;
Б) аудиальной;
В) кинестетической.

10.К механизмам перцепции относятся:
А) экстралингвистика;
Б) эмпатия;
В) идентификация;

Г) назализация;
Д) рефлексия;
Е) аттракция.
Ж) каузальная атрибуция.

11.При каком виде слушания большое внимание уделяется «считыванию чувств»?
А) нерефлексивное слушание;
Б) эмпатическое слушание;
В) критическое слушание.

12.Эффект ореола – это:
А) возбуждение действиями или словами субъективных переживаний;
Б) способность человека противостоять разного рода жизненным трудностям;
Г) представление об особой одаренности кого-либо;
Д) формирование установки на воспринимаемого.

13.Какие представления связаны с понятием «имидж человека»:
А) целенаправленно формируемый образ;
Б) умение управлять восприятием себя другими;
В) наследственные качества личности.

14.Что является запрещенными приемами во время деловой беседы:
А) перебивать речь собеседника;
Б) использовать невербальные средства общения;
В) вторгаться в личную зону общения;
Г) опровергать доводы собеседника;
Д) негативно оценивать личностные качества собеседника.

15.Форма делового общения по обсуждению производственных вопросов, требующих коллективного решения – это:
А) переговорный процесс;
Б) диспут;
В) деловое совещание;
Г) деловая консультация.

16. При подготовке делового совещания необходимо продумать и сформулировать:
А) цель;
Б) тему;
В) повестку дня;
Г) окончательное решение вопросов;
Д) время проведения.

17.Основная цель переговорного процесса:
А) достичь соглашения;
Б) показать преимущества своей позиции;
В) победить в споре.

18.Особенностями переговорного процесса являются:
А) взаимозависимость сторон;
Б) работа за рамками переговорного пространства;
В) заключение соглашения;
Г) наличие собственных интересов сторон;

19.Позиционный торг – это:
А) спор между участниками совещания;
Б) стратегия ведения переговоров;
Г) форма перцепции.

20.К основным правилам проведения пресс-конференции относятся:
А) четкая формулировка своей позиции по заявленной теме;
Б) ответы на вопросы журналистов;
В) предварительное написание текста статьи;
Г) выбор определенного регламента проведения встречи.

21.Деловая беседа по телефону является психологически сложной формой общения, так как:
А) проходит по четко сформулированным правилам;
Б) ограничены каналы приема информации;
В) приходится переключаться с одной проблемы на другую;
Г) требует краткости и четкости в изложении проблемы.

При выполнении письменного тестового задания студентам необходимо выбрать один или несколько правильных вариантов ответа.

1. Выберите страну с высоким индексом "индивидуализма":
а) Китай
б) Япония
в) США
г) Индия

2. Кто ввел классификацию культур по отношению ко времени:
а) Р. Льюис
б) Г. Ховстеде
в) Э.Холл
г) Д. Мид

3. В моноактивных культурах время - это:
а) Линейное время, все действия выполняются последовательно
б) Время безгранично, нет суеты и выражения "времени не хватает"
в) Цикличное время
г) Ситуационное планирование, опоздания на встречи являются нормой

4. Культура, в которой между индивидами постоянно поддерживается определенная психологическая дистанция, а потому информация, которую необходимо донести до ее субъектов, должна носить открытый характер, называется:
а) Культура высокого контекста
б) Культура низкого контекста
в) Культура среднего контекста
г) Высокодистанцированная культура

5. Выберите перечень наук, которые лежат в основе кросс-культурного менеджмента:
а) Антропология, культурология, этнография, теория межкультурного общения, этнопсихология, менеджмент

б) География, история, социология
в) Этногеография, психология, культурология
г) Экономическая теория, статистика

6. Выберите страны с высоким индексом "коллективизма":
а) Китай
б) Япония
в) США
г) Индия
д) Великобритания
е) Германия

7. Выберите страны с высоким индексом "мужественности":
а) Арабские страны
б) Япония
в) Швеция
г) Дания
д) Германия
е) Финляндия

8. Какие страны относятся к моноактивным культурам:
а) Швеция
б) США
в) Франция
г) Китай
д) Бразилия

9. Какие из перечисленных параметров культуры ввел Г.Хофстеде:
а) Восприятие пространства
б) Отношение к природе
в) Дистанция власти
г) Отношение ко времени
д) Терпимость неопределенности

10. К основным барьерам кросс-культурного восприятия относятся:
а) Этноцентризм
б) Культурный шок
в) Стереотипное восприятие
г) Уровень экономического развития
д) Воспитание

Практико-ориентированное задание 1:

С. Робинсон выделяет три основных подхода к определению роли культурного фактора в международном бизнесе и соответственно к ним-концептуальные направления кросскультурных исследований:

1. Универсалистской подход - основан на том, что все люди более или менее одинаковы, базовые процессы общие для всех. Все культуры также в своей основе одинаковы и не могут существенно влиять на эффективность ведения бизнеса. Универсалистский подход акцентирует внимание на общих, сходных чертах управленческой деятельности в разных странах.

2. Экономико-кластерный подход - признает различия национальных культур, но не признает важность их учета при ведении международного бизнеса. Объясняет наличие общих черт и различий в национальных системах менеджмента достигнутым уровнем экономического развития. Считается, что менеджеры международных компаний должны анализировать в первую очередь экономические, а не культурные особенности ведения бизнеса в разных странах.

3. Культурно-кластерный подход - базируется на признании многогранного влияния национальной культуры на менеджмент и бизнес, необходимости учета этого влияния и использования преимуществ между-культурного взаимодействия для повышения эффективности международной деятельности компании.

Все эти подходы обогащают наше понимание процессов управления в кросскультурном контексте.

Какого подхода придерживаетесь Вы? Обоснуйте свой ответ.

Практико-ориентированное задание 2:

Ученые М.Бруэр и Д.Кэмпбелл выделили основные показатели этноцентризма:

-восприятие элементов своей культуры как "естественных" и "правильных", а элементов других культур как "неестественных" и "неправильных";

-рассмотрение обычаев своей группы в качестве универсальных;

-оценка норм, ролей и ценностей своей группы как неоспоримо правильных;

-представление о том, что для человека естественно сотрудничать с членами своей группы, оказывать им помощь, предпочитать свою группу, гордиться ею и не доверять и даже враждовать с членами других групп.

Приведите конкретные примеры, иллюстрирующие данные тезисы.

Практико-ориентированное задание 3:

Качества, важнейшие для межличностного общения. Самооценка и групповое обсуждение.

Эмпатия: _____

_____

Доброжелательность: _____

_____

Аутентичность: _____

_____

Инициативность: _____

_____

Открытость: _____

_____

Принятие чувств: _____

_____

: _____

_____

: _____

_____

Практико-ориентированное задание 4:

Какая стратегия поведения наиболее эффективна в каждой из перечисленных ситуаций:

-результат очень важен для вас_____
-конфликт может разрешиться сам собой через некоторое время _____
-решение проблемы одинаково важно и выгодно для обеих сторон _____
-конфликт не затрагивает ваших главных интересов и чувств _____
-обе стороны имеют примерно равные позиции, при этом не хотят полностью «раскрывать свои карты»_____
-сохранение хороших отношений для вас важнее, чем победа в конфликте _____
-накал страстей настолько велик, что необходимо подождать с обсуждением ___
-вы обладаете высоким авторитетом в глазах окружающих, и они ждут решения именно от вас _____
-вас связывают с партнером длительные добрые, доверительные отношения ___
-у вас нет времени для обстоятельного обсуждения и надо принять хоть какое-то решение _____
-партнеру выигрыш значительно важнее, чем вам _____
-вас устроит временное решение, кратковременная выгода _____
-нет времени на обсуждение, а ваша позиция сильнее _____
-участники конфликта игнорируют разницу в положениях _____
-исход уже не важен для вас, вы внутренне примирились с ним и не хотите тратить силы на дебаты _____
-перед вами стоят сейчас гораздо более важные проблемы _____
-у вас мало шансов добиться успеха _____
-вы предпочитаете выиграть хоть что-то, чем потерять все _____
-важно показать партнеру пример благородства и великодушия _____
-вам необходимо время на получение поддержки или дополнительной информации _____
-у вас нет другого выбора _____
-у противоположной стороны больше шансов победить, чем у вас _____
-партнер не слишком умен и слишком упрям _____
-разрешение конфликта только ухудшит ваше положение _____
-вы в критической ситуации, и спасти положение может только ваша мгновенная реакция _____

Практико-ориентированное задание 5:

Определите доминирующий стиль поведения субъекта в конфликте по следующим высказываниям:

-я согласна на тот вариант решения конфликта, который предлагает противоположная сторона _____
-рассматриваю все интересы и цели, как свои, так и партнера _____
-я человек принципиальный, не меняю своих взглядов _____
-мне сложно отстаивать свои мнения, даже если точно знаю, что прав _____
-трачу много времени на поиск общих взглядов на проблему _____
-для меня важнее сохранить хорошие отношения _____
-я могу уступить в чем-то, но только в обмен на уступки партнера _____
-из любого конфликта стараюсь выйти победителем _____
-я стараюсь не участвовать в спорах _____
-много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе _____
-я всегда готова пересмотреть свое мнение _____

Практико-ориентированное задание 6:

Проведите опрос.

Вопросы анкеты отбора персонала, соответствующего оргкультуре компании:

I. Проанализируйте по степени важности следующие цели компании:

-Освоение новых рынков сбыта, новых ресурсов.

-Рост рентабельности, прибыли.

-Забота о сотрудниках компании.

-Выполнение планов, достижение целей.

-Формирование удовлетворенности трудом, приверженности сотрудников организации.

-Стабильность и неизменность.

-Новаторские идеи, открытия, изобретения.

II. Какой стиль руководства для вас предпочтителен?

-Деловитый, агрессивный, нацеленный на результаты.

-Предпринимательский, новаторский, склонный к риску.

-Полностью делегирующий полномочия подчиненным.

-Частично делегирующий полномочия и контролирующий.

-Заботливо-попечительский, почти родительский.

-Стабильный, предсказуемый, в русле правил и инструкций.

-Координирующий и направляющий.

III. Разделяете ли Вы следующие ценности?

-Работать, а не подрабатывать.

-Клиент всегда прав.

-Минимум риска приносит максимум успеха.

-Коллектив – единая семья.

-Каждый должен быть информирован о состоянии дел на фирме.

-Главное – личный успех.

-Для руководства главное – забота о подчиненных.

IV. Какие элементы нашей организационной культуры кажутся Вам наиболее и наименее привлекательными и почему? (Впишите свои ответы)

V. По каким критериям, на Ваш взгляд, можно судить о том, что компания является преуспевающей?

-Высокой приверженности персонала культуре компании.

-Обладание уникальной технологией.

-Наибольшие объемы реализации продукции.

-Лидирующее положение на рынке.

-Высокая зарплата сотрудников и объемный социальный пакет.

-Сплоченность и единство коллектива компании.

-Наличие сильного лидера–харизматика во главе команды.

Практико-ориентированное задание 7:

Во время рабочей недели, когда Вы почти разрываетесь, стараясь успеть к сроку с несколькими важными заданиями, один из ваших начальников приходит к Вам в кабинет и просит заняться еще одним проектом. Вы знаете, что его мнение важно для будущего продвижения. Что Вы будете делать?

А). Вы соглашаетесь взяться за новый проект и собираетесь урезать время, отведенное на уже осуществляемые проекты, порученные его коллегой.

Б). Вы говорите, что перегружены, и спрашиваете, какой проект, по его мнению, Вы могли бы отложить на время.

В). Вы организуете встречу с обоими начальниками для того, чтобы установить приоритеты.

Г). Вы критикуете его коллегу за то, что он взваливает на Вас слишком много неотложных дел, и говорите, что не можете заняться еще одним.

Практико-ориентированное задание 8:

Вы проводите совещание с членами Вашей команды для того, чтобы разработать детали запуска новой программы, которая была предметом многих споров. Разговор между двумя членами команды становится настолько напряженным, что один из них поворачивается к Вам и говорит: «Мне надоел этот …». Что Вы будете делать?

А). Вы не обращаете внимание на эти слова, расценивая их как неизбежную часть такого жаркого спора, и продолжаете совещание.

Б). Вы объявляете перерыв и отводите в сторону разозлившегося члена команды, чтобы поговорить с ним.

В). Вы останавливаете обсуждение проекта и выясняете мнение членов группы.

Г). Вы говорите разозлившемуся члену группы, что его поведение недопустимо, и Вы не собираетесь это терпеть.

Практико-ориентированное задание 9:

Вас пригласили на встречу с начальником, властным человеком. Вы знаете, что речь пойдет о Вашем следующем назначении, и понимаете, что есть шанс, что вас попросят занять пост в Токио. У Ваших детей важный период в школе; у Вашей супруги (супруга) интересная работа – и все же Вы знаете, что, отказавшись от назначения за границу, Вы не улучшите свою карьеру. Как Вы поступите?

А). Вы сразу же откажетесь от назначения и будете надеяться на лучшее.

Б). Вы объясняете начальнику Вашу семейную ситуацию и просите понять Вас.

В). Считая, что бесполезно уговаривать Вашего начальника оставить Вас на работе, Вы даете свое резюме агенту по трудоустройству.

Г). Вы начинаете разговор с рассказа о проекте в центральном офисе, который нужно срочно выполнить, и для которого Вы лучше всего подходите.

Практико-ориентированное задание 10:

Опоздавшие гости

Вы работаете в одной из стран средиземноморского побережья и приглашаете на ужин своего коллегу из числа местных жителей с семьей. Ужин готов к семи часам, однако ваши гости приезжают только к девяти. Все блюда выглядят уже неаппетитно. Вы решаете, что предпринять.

А. *Вы ничего не говорите и угощаете гостей, дополнительно украсив заветренные блюда.*

Б. *Вы раздражены и объясняете своим гостям, почему блюда выглядят неаппетитно: вы ведь ожидали их к семи вечера, а не к девяти.*

В. *Вы угощаете гостей легкими закусками и напитками. Вы говорите, что вы «сожгли» мясо и что вам очень жаль, и предлагаете всем пойти поужинать в вашем любимом ресторане.*

Практико-ориентированное задание 11:

Фотосъемка

Вы хотите сфотографировать незнакомого ребенка, достаете фотоаппарат, однако в тот момент, когда вы готовы нажать кнопку, какой-то старик с криками набрасывается на вас.

А. *После некоторого колебания вы решаете не фотографировать этого ребенка и оглядываетесь в поисках другого объекта для съемки.*

Б. *Вы осознаете, что старик не хочет, чтобы вы сделали этот снимок. Вы не понимаете причину, однако приносите извинения и убираете фотоаппарат.*

В. *Вы ловите момент, когда старик на вас не смотрит, и делаете этот снимок.*

Практико-ориентированное задание 12:

Свидание (М)

Вы проводите вечер с девушкой из другой страны. Все идет прекрасно, и вы думаете, что нравитесь ей. Однако, когда вы на прощание пытаетесь ее поцеловать, она отталкивает вас и бежит домой, громко захлопнув за собой дверь.

А. *Вы предполагаете, что она холодна и настроена против россиян (или против европейцев).*

Б. *Вы осознаете, что поцелуй на первом свидании, должно быть, противоречит местному обычаю, но вы планируете позвонить ей на следующий день, извиниться и попросить о следующем свидании.*

В. *Вы предполагаете, что допустили промах и вечер попросту не доставил ей такого удовольствия, как вам.*

Практико-ориентированное задание 13:

Незамужняя женщина-руководитель (Ж)

Вы находитесь в командировке в африканской стране, где являетесь одним из руководителей проекта. Будучи руководителем, вы регулярно даете поручения своим подчиненным. Все идет нормально, пока один из них не узнает, что вы не замужем. С этих пор ваши поручения перестают выполняться с большой неохотой.

А. *Для вас это пустяки. Просто вы станете более строго контролировать их исполнение и будете подробно и жестко объяснять суть поручения.*

Б. *Вы раздражены подобным предубеждением к женщине, но стараетесь обеспечить подтверждение ваших распоряжений руководителем-мужчиной.*

В. *Вы стараетесь узнать у ваших подчиненных, почему поручения не исполняются. Возможно, это происходит потому, что вы делаете что-либо не так?*

Г. *Вы предполагаете, что незамужнее положение может являться тому причиной. Вы начинаете носить обручальное кольцо.*

Практико-ориентированное задание 14:

Приглашение на танец

На вечеринке в доме, у хозяина которого гостите, вы наблюдаете за исполнением местных танцев. Внезапно хозяин дома берет вас за руку и просит присоединиться к танцующим.

А. *Вы неохотно встаете, напряженно исполняете несколько движений, чтобы ему угодить, и вскоре возвращаетесь на свое место.*

Б. *Вы отрицательно качаете головой, потому что не хотите из себя делать посмешище.*

В. *Вы рады, что вас попросили принять участие в танцах, и, хотя у вас не очень хорошо получается, вы стараетесь выполнить все движения и не покидаете круг и в следующим танце.*

Практико-ориентированное задание 15:

Разговор с незнакомцем

Находясь за границей, вы садитесь в автобус, занимаете свое место, и сосед (одного с вами пола) улыбается вам.

А. *Вы улыбаетесь, киваете и здороваетесь с ним (с ней). Вы стараетесь завязать разговор на его (ее) родном языке, хотя и осознаете, что ваш словарный запас чрезвычайно ограничен.*

Б. *Вы улыбаетесь ему (ей) в ответ и молча киваете, надеясь что попутчик (попутчица) не захочет завязывать с вами беседу.*

В. *Вы отводите взгляд, притворяясь, что не хотите вступать с ним (ней) в беседу.*

Практико-ориентированное задание 16:

Нищие

Вы находитесь в одном из городов Азии. У входа в ресторан, в котором собираетесь пообедать, сидит бедно одетая старуха. Она протягивает руку, прося подаяния.

А. *Вы кладете монету в ее руку, глядите на нее и желаете ей всего доброго.*

Б. *Вы не обращаете внимания на ее просьбу и входите в ресторан. Если вы хоть раз дадите здесь деньги нищему, они будут постоянно досаждать.*

В. *Вы кладете монетку в ее руку и быстро входите в ресторан, не взглянув на нее.*

Практико-ориентированное задание 17:

Помощница по хозяйству

Вы находитесь в развивающейся стране со своим партнером. В отличие от вас у партнера есть домработница. Вы узнаете, что и ваши соотечественники и местные жители полагают, что вам необходимо нанять, по крайней мере, одну служанку для готовки и уборки.

А. *Вы не хотите подражать колониальным манерам. Кроме того, вы бы испытывали неудобство, впустив незнакомую женщину в свой дом. Вы решаете не нанимать служанку.*

Б. *Вы нанимаете женщину-служанку (хотя и без нее вы бы великолепно обошлись), так как работа на иностранцев – важный источник дохода для местного населения.*

В. *Вы идете на компромисс и нанимаете женщину для выполнения работы только по утрам.*

Практико-ориентированное задание 18:

Подготовьте эссе на тему:

- Национальные особенности рекламного менеджмента (на примере одной или нескольких стран).
- Национальные особенности поведения потребителей (на примере конкретных стран).
- Национальные особенности тайм-менеджмента (на примере конкретных стран).
- Национальные особенности ведения переговоров с иностранными партнерами.

Шкала оценивания устных ответов на зачете с оценкой по дисциплине

Уровни сформированности компетенции	Отметка в баллах	Показатели оценивания	Критерии оценивания

Высокий (продвинутый)	5	Знания по всем вопросам темы Профессиональные умения Личностные качества	Систематизированные, глубокие и полные Способность самостоятельно и творчески решать научные и профессиональные задачи в нестандартной ситуации в рамках программы темы Выраженные профессионально-личностные качества
Базовый (средний)	4	Знания в объеме темы Профессиональные умения	Достаточно полные и систематизированные Способность самостоятельно решать учебные и профессиональные задачи в рамках темы
Минимальный (низкий)	3	Знания в рамках обязательного уровня освоения материала Профессиональные умения	Недостаточно полный объем Слабое владение методическими основами, некомпетентность в решении стандартных типовых заданий
	2	Знания в рамках обязательного уровня освоения материала Профессиональные умения	Отсутствие знаний Отсутствие компетенций или отказ от решения практических заданий

Шкала оценивания результатов тестирования и практикоориентированных заданий

Оценка (стандартная)	Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов)
(5) – «отлично»	80-100 %
(4) – «хорошо»	65-79%
(3) – «удовлетворительно»	50-64%
(2) – «неудовлетворительно»	Менее 50%

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.

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 «Основы кросскультурного менеджмента» 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:

- доклад на семинаре (в форме презентации) (20-30 минут);
- задания (1 академический час письменно);

3. Продвинутый этап формирования компетенций:

- участие в групповой работе 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 балльно-рейтинговой системе Красногорского филиала РАНХиГС.

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

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

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Рекомендации по выполнению практических заданий

По степени сложности или характеру умственной деятельности практические задания делят на простые и сложные. Сложность оценивается по числу операций, которые необходимо выполнить при ее решении. Простые задания являются тренировочными и требуют для своего решения изученной формулы и знания порядка действий в различных опасных ситуациях. Их решение сводится к простейшим вычислениям в одно действие. Наиболее частое применение этих заданий на начальном этапе закрепления учебного материала, так как на этом этапе деятельность учащихся носит репродуктивный характер. Задания, решение которых требуют нескольких действий называют сложными. К сложным задачам, при решении которых выполняются репродуктивная деятельность относится, например, комбинированные задания.

Рекомендации по подготовке электронных презентаций

При создании электронных презентаций необходимо найти правильный баланс между подаваемым материалом и сопровождающими его мультимедийными элементами, чтобы не снизить результативность материала.

Одним из важных моментов является сохранение единого стиля, унифицированной структуры и формы представления материала. Для правильного выбора стиля требуется знать принципы эргономики, заключающие в себя наилучшие, проверенные на практике методы использования тех или иных компонентов мультимедийной презентации.

При создании мультимедийного пособия предполагается ограничиться использованием двух или трех шрифтов. Вся презентация должна выполняться в одной цветовой палитре, например, на базе одного шаблона, также важно проверить презентацию на удобство ее чтения с экрана. Тексты презентации не должны быть большими. Выгоднее использовать сжатый, информационный стиль изложения материала. Нужно будет суметь вместить максимум информации в минимум слов, привлечь и удержать внимание аудитории. Недостаточно просто скопировать информацию с других носителей и разместить ее в презентации. При подготовке презентации возможно использование ресурсов сети Интернет, современных мультимедийных энциклопедий и электронных учебников.

Критерии оценивания по содержанию:

1) целевая проработанность;

2) структурированность в подаче представляемых материалов;

3) логичность, простота изложения;

4) правильность построения фраз и отсутствие синтаксических и орфографических ошибок;

5) наличие списка литературы и информационно-справочных материалов, использованных в работе над проектом;

6) лицензионная чистота используемых продуктов;

7) степень вовлеченности участников образовательного процесса в реализацию проекта.

Критерии оценивания по оформлению

1) объем (оптимальное количество слайдов);

2) дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям);

3) оригинальность оформления;

4) эстетика;
5) соответствие стандартам оформления.

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Важным условием успешного освоения дисциплины «Корпоративная социальная ответственность» является создание системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком образовательного процесса. Большую помощь в этом может оказать составление плана работы на семестр, месяц, неделю, день. Его наличие позволит подчинить свободное время целям учебы, трудиться более успешно и эффективно. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подвести итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине они произошли. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана. Все задания к практическим занятиям, а также задания, вынесенные на самостоятельную работу, рекомендуется выполнять непосредственно после соответствующей темы лекционного курса, что способствует лучшему усвоению материала, позволяет своевременно выявить и устранить «пробелы» в знаниях, систематизировать ранее пройденный материал, на его основе приступить к овладению новыми знаниями и навыками.

Система академического обучения основывается на рациональном сочетании нескольких видов учебных занятий (в первую очередь, лекций и практических занятий), работа на которых обладает определенной спецификой.

Подготовка к лекциям.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

Подготовка к практическим занятиям

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Рекомендации по работе с литературой

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий.Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение:

1) главного в тексте;

2) основных аргументов;

3) выводов.

Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у

каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

Подготовка к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Задания для самостоятельной подготовки

Тема 1: «Кросскультурный менеджмент: современные тенденции и актуальные проблемы**»**

Практическое занятие по данной теме предполагает знакомство с программой курса «Кросскультурный менеджмент». Происходит обсуждение содержания и структуры курса.

Вопросы для обсуждения следующие:

-Глобализация экономики и расширение международного делового сотрудничества.

-Эволюция представлений о кросскультурном менеджменте: от управления культурными различиями к когнитивному менеджменту

-Основные трудности, возникающие при управлении поликультурными коллективами.

-Методы исследования в кросскультурном менеджменте.

Данный процесс позволяет, во-первых, поработать с программой, во-вторых, наглядно представить себе круг вопросов, исследуемых в рамках данного курса.

Тема 2 «Основные элементы и особенности национальных деловых культур**»**

Практическое занятие по данной теме предполагает обсуждение основных проблем кросскультурного менеджмента.

На занятии изучается представление каждого студента о роли национальной культуры в международном бизнесе. Обсуждаются модели кросскультурного поведения в бизнесе и типы национальных деловых культур. Студенты получают представление об особенности российского менеджмента и деловой культуры.

Тема 3 « Виды коммуникаций и типичные ошибки в процессе взаимодействия представителей разных деловых культур**»**

Практическое занятие по данной теме позволяет приобрести навыки делового общения в различных культурах. Данное занятие учит эффективно работать в группе, применяя уникальные психотехнологии.

В практическое занятие включен тренинг межкультурного взаимодействия и этнокультурной компетентности.

Тема 4 «Управление конфликтами условиях кросскультурной среды**»**

Практическое занятие по данной теме раскрывает современные возможности разрешения кросскультурных конфликтов. Данное занятие учит эффективно работать в группе, применяя уникальные психотехнологии.

В практическое занятие включен тренинг разрешения конфликтов, возникающих в кросскультурной среде.

Тема 5 «Построение системы мотивации в компаниях, где работают представители разных культур».

Практическое занятие по данной теме показывает отличительные особенности управления персоналом в организациях с различными культурами и в международных компаниях. Студенты разбиваются на несколько групп и готовят презентационные доклады по темам:

-Открытая и закрытая кадровая политика международной фирмы.

-Этнокультурные особенности внешнего рекрутирования: американский подход, британский подход, немецкий подход, японская модель, корейская модель.

-Техника развивающего обучения в международной компании.

-Средства повышения мотивации работников международных компаний.

На занятиях идёт обсуждение данных тематик, задаются вопросы и оцениваются ответы выступающих.

Практическое занятие по данной теме раскрывает возможности управления персоналом посредством отбора, тестирования и адаптации. Будут рассмотрены достоинства и недостатки существующих методик, что позволит управлять персоналом в организациях с различными культурами и в международных компаниях более эффективно.

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

6.1.Основная литература.

1. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/544893
2. Мясоедов, С. П. Кросс-культурный менеджмент : учебник для вузов / С. П. Мясоедов, Л. Г. Борисова. — 3-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02314-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535994
3.Мясоедов С.П. Основы кросс-культурного менеджмента. Как вести бизнес с представителями других стран. – М.: Дело, 2020, 257 с.
4. Ставропольский, Ю. В. Кросс-культурная психология [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов фак. "Психология". - Саратов:, 2017. URL:http://elibrary.sgu.ru/uch_lit/70.pdf

6.2. Дополнительная литература

1. Владимирова И. Г. Международный менеджмент [Текст] : учебник / И. Г. Владимирова. - Москва: Кнорус, 2018. - 437 с.
2. Пивоваров С. Э., Максимцев И. А..Сравнительный менеджмент - 2-е изд. - Питер, 2018. – 474 с.
3. Головлева Е. Л. Основы межкультурной коммуникации [Текст] : учеб. пособие / Е. Л. Головлева. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2018. - 222 с.
4. Кузьмина Т. И. Международный менеджмент. Управление в международных компаниях [Текст] : учеб. по специальности "Менеджмент организации" / Т. И. Кузьмина. - Москва : ИД ФБК-ПРЕСС, 2010. - 239 с.
5. Личность в социокультурном измерении: история и современность [Текст] / Ин-т систем. исслед. и координации социал. процессов, Рос. ин-т культурологии, Науч.-исслед. центр ; редкол.: Т. А. Мерцалова (гл. ред.) [и др.]. - Москва : Индрик, 2007. - 415 с.
6. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебник / под ред.А. Я. Кибанова. – М.: Инфра-М, 2009. – 412 с. http://znanium.com/go.php?id=157644
7. Почебут Л. Г.. Кросс-культурная и этническая психология [Текст] : учеб. пособие / Л. Г. Почебут. - Санкт-Петербург : Питер, 2012. – 334 с.
8. Холден Н.Дж. Кросс-культурный менеджмент. Концепция когнитивного менеджмента: учеб. пособие / Н. Дж. Холден ; пер. с англ. Г. Ю. Любимовой под ред. Б. Л. Ерёмина. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2005.

6.3. Учебно-методическое обечпечение самостоятельной работы

eLibrary.ru (Полнотекстовая коллекция российских научных журналов. Более 550 ведущих научных периодических изданий России, в том числе журналы Академиздатцентра «Наука»)

6.4. Нормативные правовые документы, периодические издания

1.Международный стандарт ISO 26000 «Руководство по социальной ответственности
2.Руководство по отчетности в области устойчивого развития GRI.
3.Серия стандартов ACCOUNTABILITY (AA1000).
4.Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
5.Журнал «Российский журнал менеджмента»

6.Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»

6.5. Интернет-ресурсы, справочные системы:

1. http://www.elitarium.ru/2008/08/04/mezhkulturnye_razlichija.html - А.Е.Лузин «Межкультурные различия и способы адаптации к ним
2. http://www.elitarium.ru/2005/09/01/cherty_zapadnojj_i_vostochnojj_bizneskultur_v_rossijjskojj_dejjstvitelnosti.html - Р.Я Вакуленко «Черты западной и восточной бизнес-культур в российской действительности
3. http://www.elitarium.ru/2007/10/22/variacii_v_kommunikacijakh.html - И.В.Алёшина «Культурные вариации в вербальных и невербальных коммуникациях»
4. http://www.elitarium.ru/2005/12/14/zapadnaja_i_vostochnaja_delovye_kultury.html И.В.Алёшина «Западная и восточная деловые культуры»
5. http://www.elitarium.ru/2005/02/16/russkie_i_inostrancy.html - С.И.Сметанин «Русские и иностранцы»
6. http://www.elitarium.ru/2004/05/27/tri_osobennosti_rossijjskogo_mentaliteta.html - Е.А.Жданова «Три особенности российского менталитета»
7. http://www.elitarium.ru/2004/05/06/russkie_stereotipy_tradicii_i_mentalnost.html - А.В.Сергеева «Русские стереотипы, традиции и ментальность»
8. http://www.elitarium.ru/2003/11/27/osobennosti_russkojazychnojj_i_anglojazychnojj_kultury_v_objavlenijakh_i_prizyvakh.html - С.Г.Тер-Минасова «Особенности русскоязычной и англоязычной культуры в объявлениях и призывах»
9. http://www.dis.ru/library/manag/archive/2006/6/4195.html - В.Н. Ключко «Германская модель корпоративного управления: генезис, особенности и тенденции»
10. http://enbv.narod.ru/text/Econom/management/knorring_upravlenie/str/16.html - В.И.Кнорринг «Этапы развития и современное состояние теории, практики и искусства управления за рубежом»

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные аудитории, предназначенные для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации оборудованы:

– специализированной мебелью (аудиторные столы и стулья);

– техническими средствами обучения (мультимедийный проектор; персональный компьютер (ноутбук) с программным обеспечением: операционная система Windows 7/8/10; офисный пакет Microsoft Office2010/2013/2016, включающий программу подготовки и демонстрации презентаций Microsoft PowerPoint);

– экраном для демонстрации презентаций и фильмов;

– учебной доской (маркерной).

Учебные аудитории, предназначенные для самостоятельной работы, оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и использования электронно-библиотечных и информационно-справочных систем, а также с обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (сайт) Красногорского филиала РАНХиГС.

В учебном процессе используются следующие информационные технологии и информационно-справочные системы:

– демонстрационный авторский мультимедийный курс «Основы кросскультурного менеджмента» в форме презентаций;

– электронно-библиотечные системы: «IPRbooks» (URL: http://www.iprbookshop.ru/); «Юрайт» (URL: https://www.biblio-online.ru/); «Лань» (URL: https://e.lanbook.com/).