

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ**

Направление и направленность (профиль)  
43.04.02 Туризм. Управление туристско-рекреационными комплексами

Год набора на ОПОП  
2022

Форма обучения  
очная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Деловая коммуникация в поликультурной среде» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 15.06.2017г. №556) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Коновалова Ю.О., кандидат филологических наук, доцент, Кафедра русского языка,  
Yuliya.Konvalova@vvsu.ru*

*Креницкая М.Ю., кандидат филологических наук, доцент, Кафедра русского языка,  
Marina.Krinitzkaya@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры русского языка от 28.04.2023 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Коновалова Ю.О.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575461532
Номер транзакции	000000000B57828
Владелец	Коновалова Ю.О.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения учебной дисциплины "Деловая коммуникация в поликультурной среде" является формирование профессиональной компетентности выпускников, способных к эффективному деловому взаимодействию с представителями различных культур на основе владения современными коммуникативными технологиями.

Задачи дисциплины следуют из необходимости подготовить выпускников, готовых к решению вопросов в области международных отношений, обладающих коммуникативной и межкультурной компетентностью, знаниями специфики международных отношений, навыками эффективного взаимодействия в академической и международной среде:

1. Придерживаться принципов культурного релятивизма в процессе межкультурного взаимодействия.
2. Осуществлять речевую коммуникацию в деловой среде в соответствии с требованиями современных коммуникативных технологий.
3. Научиться использовать знания этнокультурной специфики представителей различных национальных групп в различных ситуациях академического и профессионального общения.
4. Формировать бережное отношение к русскому языку как неотъемлемой части русской культуры как основе гражданской идентичности; осознавать роль русского языка как государственного языка РФ и языка межнационального общения.
5. Формировать осознание своего места в поликультурном мире, готовность участвовать в диалоге культур.
6. Формировать эстетическое отношение к языку и речи, нравственное сознание и поведение на основе общечеловеческих ценностей.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.04.02 «Туризм» (М-ТУ)	УК-4 : Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии	РД1	Знание	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий
			РД2	Умение	Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации
			РД3	Навык	Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения

	УК-5 : Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур	РД4	Знание	Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп
		УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде	РД5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Изучение дисциплины «Деловая коммуникация в поликультурной среде» предусмотрено обязательной частью Блока 1 учебного плана ОПОП.

Актуальность данной дисциплины обусловлена тем, что формирование межкультурной и коммуникативной компетентности – важная часть профессиональной подготовки студентов в вузе.

Совершенствование знаний, умений, владений в области межкультурной коммуникации направлено на комплексное развитие коммуникативной, информационной, социокультурной и профессиональной компетенций студентов.

**Требования к входным знаниям:** студент должен иметь сформированные теоретические знания в объеме, предусмотренном изученными на предыдущем уровне образования дисциплинами из области межкультурной коммуникации, речевого взаимодействия, культуры речи.

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.04.02 Туризм	ОФО	М01.Б	3	2	17	4	12	0	1	0	55	3

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с

учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Современные коммуникативные технологии в деловом общении	РД1	2	0	0	8	Тестирование
2	Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	РД4, РД5	2	0	0	8	Тестирование
3	Современные коммуникативные технологии в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения	РД1	0	2	0	8	Групповой проект
4	Современные коммуникативные технологии в ситуациях межкультурного общения	РД4, РД5	0	2	0	8	Кейсовые задания
5	Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия	РД2, РД3	0	2	0	8	Доклад с презентацией, ролевая игра
6	Принципы бесконфликтного общения	РД3	0	2	0	8	Индивидуальное творческое задание (с презентацией)
7	Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	РД4, РД5	0	4	0	7	Кейсовые задания, доклад с презентацией
<b>Итого по таблице</b>			<b>4</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Современные коммуникативные технологии в деловом общении.*

Содержание темы: Коммуникативные технологии. Язык как инструмент эффективной языковой коммуникации. Аспекты и виды общения. Цели и элементы коммуникации. Основные понятия коммуникации: речевое общение, речевая деятельность, речевое событие, речевое поведение. Эффективность коммуникации. Коммуникативные помехи и коммуникативные барьеры. Понятие и особенности деловой коммуникации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение материалов учебных пособий, дополнительных материалов к теме; подготовка к тестированию.

*Тема 2 Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере.*

Содержание темы: Основные типы и классификации этнических культур. Культура и поведение. Национальное коммуникативное поведение представителей различных культур. Национальные особенности переговорного процесса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение материалов учебных пособий, дополнительных материалов к теме; подготовка к тестированию.

*Тема 3 Современные коммуникативные технологии в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения.*

Содержание темы: Особенности письменного делового общения. Основные характеристики письменной деловой речи. Жанры документов деловой переписки. Структура и содержание резюме, рекомендательного письма, заявления, служебной (докладной) записки, доверенности. Стандарты оформления деловых писем. Структура и содержание письма-просьбы, письма-оферты, письма-отказа, письма-ответа и письма-претензии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие (работа в группах).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение материалов учебных пособий, дополнительных материалов к теме; практикум по письму (подготовка к групповому проекту).

*Тема 4 Современные коммуникативные технологии в ситуациях межкультурного общения.*

Содержание темы: Техники и технологии делового общения с представителями различных культур. Толерантность, эмпатия, культурная восприимчивость, коммуникативная компетентность как условия эффективной деловой коммуникации.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие (работа в группах).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: решение кейсовых заданий.

*Тема 5 Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия.*

Содержание темы: Правила и приёмы и законы общения. Законы общения: 1. Закон зеркального развития общения, 2. Закон зависимости результата общения от объёма коммуникативных усилий, 3. Закон возрастающего нетерпения слушателей, 4. Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера, 5. Закон первичного отторжения новой идеи, 6. Закон ритма общения, 7. Закон речевого самовоздействия, 8. Закон отторжения публичной критики, 9. Закон доверия к простым словам, 10. Закон притяжения критики, 11. Закон коммуникативных замечаний, 12. Закон ускоренного распространения негативной информации, 13. Закон искажения информации при ее передаче, 14. Закон детального обсуждения мелочей, 15. Закон речевого поглощения эмоции, 16. Закон эмоционального подавления логики. Понятие, способы и аспекты речевого воздействия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие (работа в группах).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение материалов учебных пособий, дополнительных материалов к теме; подготовка к ролевой игре, к докладу.

*Тема 6 Принципы бесконфликтного общения.*

Содержание темы: Принципы и правила бесконфликтного общения (принцип терпимости к собеседнику, принцип благоприятной самоподачи, принцип минимизации негативной информации).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Практическое занятие (работа в группах).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Изучение материалов учебных пособий, дополнительных материалов к теме; подготовка к индивидуальному творческому заданию (с презентацией).

*Тема 7 Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях.*

Содержание темы: Международный этикет и протокол. Коммуникация как фактор поддержания корпоративной культуры. Отношения в группе. Отношения на индивидуальном уровне. Отношения с руководителем. Аккультурация и агент аккультурации. Подготовка сотрудника к работе в другой культуре.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: практическое занятие (работа в группах).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: решение кейсовых заданий.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на переаттестацию соответствующих дисциплин (модулей), освоенных в процессе обучения, который в том числе освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

Программой дисциплины предусмотрено проведение лекционных и практических занятий с применением активных методов обучения: учебные дискуссии, подготовка докладов и презентаций, индивидуальные (написание эссе) и групповые задания (решение кейсовых заданий), традиционных методов обучения (традиционные лекции).

На использование активных методов обучения отводится 50 % занятий.

Широко используются информационные технологии (электронные тесты, подготовка электронных презентаций, использование интернет-ресурсов).

В ходе изучения данного курса предполагается использование электронных презентаций.

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается подготовка кратких сообщений с презентацией в формате Microsoft PowerPoint, решение кейсовых заданий. В качестве задания для промежуточной аттестации предлагается эссе.

Основной вид занятий для студентов очной формы обучения – лекционные и практические занятия с применением информационно-коммуникационных технологий. На лекционных занятиях студенты знакомятся с теоретическими положениями теории коммуникации; основными понятиями теории межкультурной коммуникации и процессами, происходящими в практике межкультурной коммуникации в деловой среде. Практические занятия предполагают работу по освоению и закреплению теоретических знаний; расширению общего кругозора обучающихся и развитию коммуникативных навыков. Освоение курса предполагает посещение лекционных и практических занятий, самостоятельную работу по подготовке к аудиторным занятиям, выполнение тестовых заданий, самостоятельную работу с отдельными темами, посещение консультаций.

Для студентов очно-заочной формы обучения проводится на лекционных занятиях представляются самые общие сведения об изучаемой дисциплине и задания для самостоятельного изучения материала, акцентируется внимание на ключевых положениях каждой темы. В течение семестра студенты получают консультации по интересующим их вопросам. Во время сессии проводятся практические занятия в учебных аудиториях с мультимедийным оборудованием.

На лекционных занятиях ведется контроль посещаемости с помощью электронной системы считывания студенческих бейджей, принятой в университете, а также с помощью контрольных тестов, позволяющих провести проверку качества усвоения теоретического материала каждой лекции. На практических занятиях ведётся текущий поурочный контроль в форме защиты презентаций, устных выступлений, групповых и индивидуальных заданий, дискуссий по основным моментам изучаемых тем, осуществляется проверка выполнения домашнего задания.

Аттестация студентов осуществляется в соответствии с Положением о рейтинговой системе ВВГУ.

Промежуточной формой контроля является зачет.

Самостоятельная внеаудиторная работа студентов является важнейшим условием успешного овладения программой курса. Она тесно связана с аудиторной работой. Студенты работают дома по заданиям преподавателя, которые базируются на материале, изученном на лекционном и практическом занятии.

На каждом занятии студенты получают домашнее задание, напрямую или опосредованно связанное с изученной теоретической темой.

В качестве самостоятельной работы предполагается подготовка коротких сообщений, поиск и анализ информации в сети Интернет и печатных СМИ, подготовка презентаций Power Point, групповая работа над решением кейсовых заданий.

Освоение курса предполагает самостоятельную работу по подготовке к лекционным и практическим занятиям, как с применением компьютерных программ, так и без их применения, а также работу над ситуационными проектами в группах.

## **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Гойхман О. Я., Надеина Т. М. Речевая коммуникация : Учебник [Электронный ресурс] : Инфра-М , 2020 - 286 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=348858>

2. Черкашина, Т. Т. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/22224. -



ISBN 978-5-16-012114-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1876389> (дата обращения: 01.03.2023). – Режим доступа: по подписке.

3. Шлепнёва, Т. О. Деловые коммуникации в профессиональной деятельности : учебное пособие / Т. О. Шлепнёва, И. В. Майзель. — Иркутск : ИРНИТУ, 2021. — 214 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/325460> (дата обращения: 28.02.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

## **7.2 Дополнительная литература**

1. Деловые коммуникации : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Вузовский учебник , 2020 - 160 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=359428>

2. Таратухина Ю. В., Авдеева З. К. ДЕЛОВЫЕ И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 324 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/delovye-i-mezhkulturnye-kommunikacii-450299>

## **7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. онлайн-курс "Межкультурные деловые коммуникации" <https://stepik.org/course/128055/promo>

2. Портал "Открытое образование" курс "Язык, культура и межкультурная коммуникация" <https://openedu.ru/course/msu/LANG/>

3. Специализированный портал "Межкультурная коммуникация" (на русском языке): <http://intercultural.ru/>

4. Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ <http://gramota.ru/>

5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

6. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM" - Режим доступа: <https://znanium.com/>

7. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

8. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>

9. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

10. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

11. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

## **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

### Основное оборудование:

- DIS CM 6090 Р Пульт председателя с 2-мя селекторами каналов
- DIS DM 6090 Р Пульт делегата с 2-мя селекторами каналов
- PTZ - Камера
- Двухполосная АС 30Вт MR-44
- Микрофон на гусяной шее 50см, DIS GM 4424
- Микрофон на гусяной шее 50см,DIS GM 4424

- Передатчик XGA сигнала в витую пару CAT5
- Передатчик видеосигналов в витую пару CAT5
- Приемник видеосигнала из витой пары CAT5
- Приемник видеосигналов из витой пары CAT5
- Четырехканальный передатчик XGA сигнала в витую пару CAT5

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows XP Professional

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ**

Направление и направленность (профиль)

43.04.02 Туризм. Управление туристско-рекреационными комплексами

Год набора на ОПОП  
2022

Форма обучения  
очная

Владивосток 2023

## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.04.02 «Туризм» (М-ТУ)	УК-4 : Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии
	УК-5 : Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур
		УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция УК-4 «Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии	РД1	Знание	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	Сформированное систематическое знание видов современных коммуникативных технологий
	РД2	Умение	Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации	Сформированное умение применять законы, правила и приемы эффективной коммуникации
	РД3	Навык	Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения	Сформированные навыки использования принципов бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения

**Компетенция УК-5 «Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия»**

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур	РД4	Знание	Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп	Сформировавшееся систематическое знание правил речевого взаимодействия представителей различных национальных групп
УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде	РД5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия	Сформировавшиеся эффективные навыки коммуникации с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения		Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Очная форма обучения				
РД1	Знание : Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	1.1. Современные коммуникативные технологии и в деловом общении	Опрос	Эссе
			Тест	Эссе
		1.3. Современные коммуникативные технологии и в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения	Опрос	Эссе
			Проект	Эссе
РД2	Умение : Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации	1.5. Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия	Доклад, сообщение	Эссе
			Опрос	Эссе
РД3	Навык : Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального	1.5. Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия	Деловая и/или ролевая игра	Эссе
			Опрос	Эссе

	о и академического общения	1.6. Принципы бесконфликтного общения	Опрос	Эссе
			Разноуровневые задачи и задания	Эссе
РД4	Знание : Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп	1.2. Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	Опрос	Эссе
			Тест	Эссе
		1.4. Современные коммуникативные технологии и в ситуациях межкультурного общения	Кейс-задача	Эссе
			Опрос	Эссе
		1.7. Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	Доклад, сообщение	Эссе
			Кейс-задача	Эссе
Опрос	Эссе			
РД5	Навык : Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия	1.2. Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	Опрос	Эссе
			Тест	Эссе
		1.4. Современные коммуникативные технологии и в ситуациях межкультурного общения	Кейс-задача	Эссе
			Опрос	Эссе
		1.7. Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	Доклад, сообщение	Эссе
			Кейс-задача	Эссе
			Опрос	Эссе

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство									
	Тест №1	Тест №2	Групповой проект	Кейс-овое задание	Доклад с презентацией №№ 1-2	Ролевая игра	Задания для самостоятельной работы	Вопросы для опроса	Индивидуальное творческое задание	
Лекции	5	5					5	5		

Практические занятия			10	10		10				
Самостоятельная работа	5	5			10		5	5	10	
Промежуточная аттестация										
Итого	10	10	10	10	10	10	10	10	10	

Текущая аттестация по дисциплине «Деловая коммуникация в поликультурной среде» включает в себя теоретические, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков (см. раздел 5).

Усвоенные знания проверяются при помощи тестирования, умения и навыки проверяются в ходе выполнения практических заданий.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «ОТЛИЧНО»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции

от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Примеры тестовых заданий

#### Вопросы теста № 1

1. *Корпоративная культура – это ... .*

- А) разделяемые всеми ценности, представления, ожидания, нормы, приобретенные по мере вхождения в компанию и за время работы в ней
- Б) отношение к окружающему миру, восприятие действительности, времени, пространства, человеческих взаимоотношений
- В) процесс вхождения индивида в коллектив компании
- Г) совокупность результатов деятельности человеческого общества во всех сферах жизни

2. *Установите соответствие между типичными проявлениями вежливости в деловом общении (например, при встрече или прощании) и представителями различных культур*

- |                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| 1. японцы, лаосцы, тайцы | А. рукопожатия       |
| 2. латиноамериканцы      | Б. поклоны           |
| 3. европейцы             | В. объятия и поцелуи |

3. *Модель управления, направленная на создание новой международной управленческой политики и практики, в которой используются как сходства, так и различия между культурами, входящими в состав международной корпорации – это модель ... .*

- А) культурной синергии
- Б) культурного превосходства
- В) культурного компромисса
- Г) культурной интеграции

4. *Конфликты пытаются решить путём переговоров и достижения компромисса в ... культурах.*

- А) мужественных
- Б) женственных
- В) низкоконтекстных
- Г) высококонтекстных



5. *Толерантность – это... .*

- А) умение успешно приспособиться и адаптироваться к новым культурным условиям
- Б) это терпимое отношение к чужим мнениям, верованиям, поведению, обычаям, культуре, чувствам и идеям, принятие и правильное понимание богатого разнообразия культур нашего мира
- В) способность понимать психологические переживания собеседника
- Г) врожденное свойство каждого человека

6. *Интолерантность – это... .*

- А) способность человека проявлять терпимое отношение к людям, имеющим иные убеждения
- Б) излишняя толерантность
- В) терпимое отношение к иностранцам
- Г) проявление нетерпимого отношения к людям, имеющим иные убеждения

7. *Международный этикет - это ... .*

- А) совокупность общепринятых правил и норм поведения как в официальной, так и неофициальной обстановке
- Б) совокупность общепринятых правил и норм поведения в неофициальной обстановке
- В) совокупность общепринятых правил и норм поведения в официальной обстановке
- Г) совокупность общепринятых правил и норм поведения как в официальной, так и неофициальной обстановке для политиков

8. *Типология культур Э. Холла по отношению к информации, сопровождающей общение, включает в себя культуры*

- А) коллективистские и индивидуалистские
- Б) мужественные и женственные
- В) низкоконтекстные и высококонтекстные
- Г) монохронные и полихронные

9. В теории Р. Льюиса (Треугольник культур) отсутствует следующий тип деловых культур ... .

- А) моноактивные культуры
- Б) гиперактивные культуры
- В) реактивные культуры
- Г) полиактивные культуры

10. *Выберите один или несколько ответов. К условиям эффективной деловой межкультурной коммуникации относится ... .*

- А) коммуникативная компетентность
- Б) эмпатия
- В) толерантность
- Г) культурная восприимчивость

11. При первой встрече с потенциальными ... партнёрами Вы никогда сразу не заключите сделку. Первое Ваше предложение не будет рассматриваться серьезно.

- А) китайскими
- Б) испанскими
- В) американскими
- Г) немецкими

12. Выберите один или несколько ответов.

По сравнению с Китаем, Японией, Кореей и многими другими азиатскими странами, в Северной и Западной Европе ... .

- А) подарки – необязательная часть деловых отношений
- Б) принято дарить более дорогие подарки
- В) к подаркам может быть приравнено совместное времяпрепровождение (поход в театр, спортивное мероприятие)

Г) подарки всегда преподносятся с чеком в коробке

13. Назначение международного протокола - ... .

А) развитие международных экономических и культурных связей

Б) поддержание старинных традиций

В) предотвращение межэтнических конфликтов

Г) защита престижа и суверенитета страны

14. основополагающий принцип деловой этики - ... .

А) принцип международной вежливости

Б) принцип кооперации

В) умение достичь компромисса

Г) принцип паритетности интересов

15. Торжественный официальный акт, проведение которого предполагает жестко установленный порядок, строгую однозначность действий участников, отсутствие каких-либо вариантов в их поведении - ... .

А) церемониал

Б) традиция

В) церемония

Г) мероприятие

*Краткие методические указания*

*Требования к выполнению:*

- перед выполнением задания изучить информацию по теме;
- знать основные понятия и ключевые слова темы.

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	9 – 10	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 18-20 тестовых заданий из 20
4	7 – 8	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 14-16 тестовых заданий из 20
3	5 – 6	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 10-12 тестовых заданий из 20
2	3 – 4	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 6 – 8 тестовых заданий из 20
1	0–2	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 2 – 4 тестовых задания из 20

## 5.2 Примеры тестовых заданий

### Вопросы теста № 2

1. Жанрами делового общения не являются ... .

А) совещания

Б) научные лекции

В) презентации

Г) переговоры

2. Директор компании «А» написал деловое письмо директору компании «Б». С точки зрения теории коммуникации, директор компании «Б» – это ... .

А) отправитель

Б) канал

В) получатель

Г) сообщение

3. Общение, которое зависит от положения его участников относительно друг друга в пространстве и времени называется ... .

А) информационное / фатическое

Б) монологическое / диалогическое

В) вербальное / невербальное

Г) контактное / дистантное

4. Речевое общение – это ... .

А) процесс установления контакта между людьми при помощи невербальных элементов

Б) условия, обстановка, в которой происходит речевое общение, включая самих участников (речевая ситуация)

В) степень достижения целей коммуникации при сохранении коммуникативного равновесия

Г) процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка

5. К числу основных единиц речевого общения не относятся ... .

А) речевое событие

Б) дискурс

В) речевая ситуация

Г) речевое взаимодействие

6. Речевая деятельность субъекта и реакция адресата на речь субъекта – это речевое ...

А) поведение

Б) событие

В) взаимодействие

7. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

А) «я не знаю»

Б) «вы должны...»

В) несогласие с собеседником начинать со слова «нет»;

Г) всех выше перечисленные

8. Барьер неверных стереотипов – это ... .

А) предвзятое отношение к определенному типу людей

Б) помехи из-за языковых различий отправителя и получателя

В) психологический барьер, который мешает осуществить успешную коммуникацию из-за уверенности и установки, что ничего не получится, все пойдет плохо

Г) психологическая преграда, которую человек устанавливает на пути нежелательной, утомительной или опасной информации

9. Вы – руководитель компании и проводите в своем офисе переговоры с другой компанией. Что необходимо сделать после того, как вы познакомили всех участников?

А) Приступить к изложению своей позиции

Б) Пригласить всех на торжественное мероприятие

В) Назвать проблему, по поводу которой проводятся переговоры

Г) Предоставить слово другой стороне

10. Напишите слово в правильном падеже. Вид коммуникации, при котором участники общения соблюдают определённые ритуалы речевого поведения, называется ...

11. Соотнесите цели коммуникации с их определениями.

1. информационная цель      А. получить, узнать что-либо или изменить что-либо в поведении

2. коммуникативная цель      Б. сформировать определенное отношение собеседника

3. предметная цель      В. донести свою информацию до собеседника

12. Фраза: «Велосипед, бубен, грабли и костыли – основные инструменты программиста» является примером, который иллюстрирует ...

А) семантический барьер

Б) языковой барьер

В) физический барьер

Г) логический барьер

13. Нужно помнить ...

А) чем меньше звеньев передачи информации, тем более искаженной информация

будет передана

Б) чем больше звеньев передачи информации, тем более искаженной информация будет передана

14. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью ... .

А) информационных технологий

Б) жестов

В) определенного темпа речи

Г) устной речи

15. Деловое письмо относится к ... виду общения.

А) невербальному

Б) официальному

В) фатическому

Г) контактному

*Краткие методические указания*

*Требования к выполнению:*

- перед выполнением задания изучить информацию по теме
- знать основные понятия и ключевые слова этой темы

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	5	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 18-20 тестовых заданий из 20
4	4	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 14-16 тестовых заданий из 20
3	3	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 10-12 тестовых заданий из 20
2	2	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 6 – 8 тестовых заданий из 20
1	0-1	выставляется студенту, если студент правильно ответил на 2 – 4 тестовых задания из 20

### 5.3 Задания для решения кейс-задачи

#### Примеры кейсовых заданий

##### Ситуация 1

Разыграйте ситуацию деловой встречи партнеров китайской и немецкой компаний. Включите в ситуации момент вручения подарков. Спрогнозируйте риски коммуникативной неудачи. Выявите ошибки в поведении участников коммуникации, определите эффективность/неэффективность начала коммуникации, причины коммуникативной неудачи и т.п. и разработайте возможные стратегии поведения участников ситуации.

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

##### Ситуация 2

Прочитайте статью Натальи Токарь о важности коммуникативных навыков и о так называемых софт скиллз (soft skills) в бизнесе. Обоснуйте необходимость и предложите вариант развития коммуникативных навыков сотрудников вашей воображаемой компании. Сформулируйте главную цель и составьте план достижения цели.

**Страна глухих. Как умение общаться стало главным навыком в бизнесе**

## [Наталья Токарь](#) *Forbes Contributor*

Бизнес в Европе и США уже развернул борьбу с неумением ясно донести свою мысль до коллег и партнеров: в эпоху цифровизации люди начали терять коммуникативные навыки.

Коммуникация, убедительность, эмпатия, умение слушать — это софт скилз (soft skills). Для многих организаций они представляются как «опциональные», «необязательные» навыки, но безусловно «важные». При приеме на работу определяющими критериями являются не навыки «убеждения», «самообладания», «готовности быть ментором для других» и не «эмоциональный интеллект». Определяющими показателями остаются необходимые технические навыки, прошлый опыт работы, количественные показатели: сколько клиентов потенциальный сотрудник вел, каков был размер управляемого капитала и на какую он претендует зарплату.

Отстающие «гибкие навыки» компании развивают с помощью специальных программ от привлеченных экспертов. На протяжении последних 10 лет в Америке и Европе и особенно последние 5 лет в России есть активный спрос на такие программы.

Washington Post [опубликовал](#) в этом году ряд исследований, согласно которым спрос на софт скилз в Штатах среди работодателей значительно превышает спрос на технические навыки. Кармин Галло в книге Five Stars подтверждает, что сегодня самый высокий спрос на навык качественной коммуникации в бизнесе и практически отсутствуют предложения на рынке. Мы наблюдаем наиболее критичный дисбаланс за всю историю развития человеческих отношений.

LinkedIn проанализировал профили пользователей в 100 городах и сравнил с навыками, востребованными там же у работодателей. Оказалось, что не хватает 1,4 млн человек с навыками коммуникации, чтобы закрыть текущие вакансии. Дефицит людей с навыками программирования, для сравнения, составил 472 000.

Человечество, которое встало на путь автоматизации всех возможных процессов, как никогда сейчас нуждается в навыках, которыми может обладать только человек: креативность, человеческая коммуникация и эмпатия. Другими словами, мы научились строить и понимать машины. Но то, что мы так и не научились понимать людей, остается неизменным фактом.

Незаменимые есть

Люди с развитыми навыками коммуникации становятся незаменимыми в любой компании, особенно международной. Сегодня, когда многие вакансии рискуют стать ненужными благодаря возможности заменить человека роботом, нужны уникальные навыки, в которые, как оказалось, человечество практически не инвестировало последние 40 лет, т. е. было занято подготовкой технических специалистов.

Новое поколение называют «поколение digital», но Washington Post пишет, что единственное, что миллениалы умеют хорошо, — обратиться к своему девайсу, когда нужна помощь, и выключить девайс, когда вопрос решен. Они знают все о возможностях своих телефонов, и практически не умеют общаться без них — с живыми людьми.

Заменить талантливого программиста или ученого легко сегодня может программист или ученый, который умеет общаться и строить отношения с людьми.

Ответом на эту потребность стал, например, новый подкаст «Soft Skills Engineering» от руководителя команды разработчиков Amazon Alexa, который помогает программистам развивать именно нетехнические навыки. Часто задаваемый вопрос — в студию: «Мой босс хочет, чтобы я начал выступать на технических митапах, а затем — конференциях. Что мне делать? Я программист, не оратор».

Автор утверждает, что технические митапы все больше напоминают встречи [Toastmasters](#). Растут требования к программистам, которые должны уметь не только писать код, но и объяснять результаты своей работы коллегам и более широкой публике. Согласно подкасту, программисты, удачно выступившие на митапе, всегда уходят с несколькими предложениями о работе, т. е. налицо острый дефицит навыков коммуникации среди технических специалистов.

Коммуникация для технических гениев

Очень много технических профессионалов не могут объяснить миру свои идеи и получить финансирование. На любой презентации нового AI, VR, IT-продукта 9 из 10 спикеров оставляют инвесторов и журналистов в недоумении. После 15 минут обилия технических деталей все еще непонятно, в чем суть продукта.

Когда ни одна из десятков встреч с инвесторами не заканчивается инвестицией, причина всегда простая, но неочевидная для стартапа — они говорят непонятно. Они не умеют выстраивать человеческие отношения, а инвестор — прежде всего человек, который в большинстве случаев даже на 10% так глубоко не разбирается в технологии, как стартап, который ее создает.

SIIA, Швейцарская инвестиционная ассоциация, приняла решение в 2018 году организовать специальные коуч-сессии для предпринимателей, т. к. невнятные презентации тормозят весь инвестиционный механизм и портят репутацию ассоциации.

Коммуникация для бизнес-лидеров

Машины умеют повторить то, что создал человек, но они не способны создавать. Машины могут распознать человеческую эмоцию, но сами не способны на эмоцию. Они не могут вдохновлять, возбуждать воображение, заставить человека мечтать. А это необходимое портфолио лидера: креативное мышление, способность вдохновлять на действия, забота о людях и эмпатия. Машины способны только действовать по инструкции, написанной человеком.

Коммуникация сегодня — это навык, который позволяет лучше понимать людей. А следовательно — лучше управлять командами, находить лучшие решения внутри команды, лучше продавать, находить лучших стратегических партнеров и инвесторов.

Интересно, что в CISCO решения о повышении принимаются на основе качества навыков презентаций и коммуникации. Те, кто демонстрирует хотя бы 4 по пятибалльной шкале, рассматриваются как кандидаты на повышение. Логика здесь простая: повышение всегда означает управление людьми или большим количеством людей. Навык коммуникации с людьми (а не навык хорошо делать свой отрезок работы) становится первостепенным.

Кармин Галло приводит в пример стартап из Сан-Франциско (входит в топ-3 в сфере медицинского страхования). Компания провела собственное исследование, из которого вывела, что нужно развивать навык «говорить на языке шестиклассника». Именно на таком языке они отправляют своим клиентам брошюры, именно так учат говорить сотрудников кол-центра и утверждают, что именно благодаря упрощению формулировок смогли улучшить коммуникацию с клиентами и получить новый раунд инвестиций.

Джефф Безос пишет, что [запрещает](#) Power Point на внутренних встречах Amazon. Вместо этого у сотрудников новая задача — развивать навыки сторителлинга и писать отчет после каждой встречи в режиме повествования, т. е. отказаться полностью от буллетов.

Carnival Corporation, самая крупная туристическая компания в мире, вышла на этот уровень после прихода нового CEO Арнольда Дональда в 2013 году. На вопрос, как он мотивирует сотрудников каждый раз оказывать выдающийся сервис, он ответил, что самый важный навык — коммуникация, и не говорить, а слушать. Слушать как своих сотрудников, так и клиентов, чтобы использовать услышанное в ответах клиенту. Вся команда проходит обучение коммуникациям в обязательном порядке.

В глобальных корпорациях, где общение происходит на нескольких языках, необходимость развития навыка качественной коммуникации и строить человеческие отношения на другом языке стоит еще острее. Исследуя компании в Штатах, Азии и Европе, которые охотно берут на работу иностранцев, я вижу, что свободное знание второго, третьего иностранного языка — более интересное преимущество для компаний, чем наличие нужного прикладного навыка. Навык свободно общаться на нескольких языках гарантирует наличие навыка глубоко понимать очень разных людей, что для глобальных компаний — безусловный рычаг для роста.

### Ситуация 3

Разыграйте ситуацию продажи какого-либо товара (на рынке между физлицами, при

заключении договора между юрлицами и т.п.), действующие лица – представители европейского и арабского мира. Задача одной стороны – продать максимально дорого, задача другой – купить максимально выгодно. Оцените эффективность выбранной линии поведения. Используйте различные приемы речевого воздействия.

*Вводная информация. В европейских странах товар имеет устойчивую цену. В редких случаях возможно торговаться. В то же время именно торг обязательно сопровождает покупку в арабских странах. Там торговля является одновременно процессом общения между участниками и поэтому превращается в увлекательную и эмоциональную форму коммуникации.*

#### **Ситуация 4**

Ваша компания заключила контракт с новым партнером из-за границы. Вы назначены ответственным за завершение поставок и общение с этим партнером. В процессе работы вы сталкиваетесь с проблемой – ваш партнер не отвечает на ваши письма и звонки, что мешает завершению контракта.

#### **Ситуация 5**

Конфликт на рабочем месте

Описание ситуации: в компании работают два сотрудника, Виктор и Мария. Виктор – менеджер отдела продаж, Мария – специалист по маркетингу. Недавно у них возник конфликт, который начался из-за того, что Мария не согласилась с решением Виктора по поводу развития одного из продуктов компании. Виктор в свою очередь был обижен на Марию, что она не поддержала его решение и начал игнорировать ее на рабочем месте.

Вопросы для обсуждения.

1. Как вы бы поступили на месте Виктора и Марии?
2. Какие могут быть последствия такого конфликта для компании?
3. Какие методы разрешения конфликтов можно применить в данной ситуации?

#### **Ситуация 6**

Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы

Менеджер по продажам Том Коллинз отправился в командировку в г. К. Его целью было представить свою компанию, занимающуюся выпуском телевизоров, К. Аль-Джабри, президенту ритейлинговой группы.

После того, как Том Коллинз прибыл в г. К, его оповестили, что встреча с К. Аль-Джабри откладывается на два дня. Когда, через два дня, встреча состоялась, Коллинз был удивлён, что на встрече присутствовали другие сотрудники Аль-Джабри.

Во время первой встречи Коллинз отклонил предложение Аль-Джабри выпить кофе, (прежде чем перейти к делам) ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. К?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти 2 дня).

Аль-Джабри во время встречи часто отвлекался на телефонные звонки. Коллинза это явно раздражало. Он скорее хотел перейти к делу. К тому же, казалось, что его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов.

Когда Коллинз выразил восхищение картиной, висевшей на стене офиса, Аль-Джабри предложил Коллинзу взять её в подарок. Это предложение сильно смутило Коллинза.

Два дня спустя, на новой встрече Коллинз представил новую продукцию своей компании. На встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить.

На следующий день Коллинз спросил Аль-Джабри, будет ли он заключать сделку на поставку телевизоров. Аль-Джабри ответил «Как бог даст!». Коллинз подумал, что это означает – ДА.

Коллинз не подписал контракт и уехал с надеждой, что подписание откладывается. Когда через месяц он отправил письмо в компанию, ему ответили, что Аль-Джабри в командировке.

1. Из какой страны Коллинз?
2. Из какой страны Аль-Джабри?
3. Назовите причины неудавшейся сделки. Аргументируйте Ваш ответ.

#### **Ситуация 7**

Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы.

Генеральный директор компании «Спортивный инвентарь для игры в гольф» Карсон Мартин отправился с деловым визитом в Осаку. Его цель – деловая встреча Ясио Мацумото, генеральным директором компании, занимающейся производством спортивных товаров.

Мартин пришёл на встречу с Мацумото вовремя. Мартин рассчитывал, что встреча пройдёт тет-а-тет. Однако, на встрече также присутствовали коллеги Мацумото. Мартин был несколько расстроен.

После процедуры знакомства Мацумото и Мартин обменялись визитками. Мартин сразу же положил визитку в бумажник. Мацумото некоторое время внимательно изучал визитку.

После небольшого обсуждения Мартин задал вопрос - «Вы хотите быть нашим эксклюзивным агентом в Японии?». Мацумото, казалось, смутился и некоторое время спустя ответил – «Мы рассмотрим Ваше предложение». Мартин попытался выяснить, что означает его ответ. Мацумото ответил, что прежде, чем принять решение, ему необходимо проконсультироваться с коллегами из других подразделений компании.

После встречи Мацумото пригласил Мартина на обед. Мацумото оценил умение Мартина пользоваться хаси (японскими палочками для еды). Мартин преподнёс Мацумото 2 подарка: книгу-путеводитель по провинции Онтарио (Канада), завёрнутую в красную бумагу и красивый букет из белых лилий для его жены.

6 месяцев Мацумото и Мартин не встречались и не общались. Однако, через полгода Мартин получил письмо от Мацумото следующего содержания – «Пожалуйста, возвращайтесь в Осаку как можно быстрее. Мы хотим обсудить с Вами условия агентского соглашения».

1. Что Мартин сделал правильно?
2. Какие ошибки допустил Мартин?

#### **Ситуация 8**

Вы работаете в крупной компании, которая занимается производством электронных устройств. Вы являетесь руководителем отдела продаж и поставок. Ваша команда ответственна за поставки комплектующих из Китая. Недавно вы получили письмо от одного из китайских поставщиков, в котором он жалуется на задержки в оплате поставок. Он утверждает, что все поставки были выполнены вовремя, и просит произвести оплату в течение следующей недели. Как вы в этой ситуации себя поведете?

#### **Ситуация 9**

Вы являетесь студентом последнего курса бакалавриата в университете. В вашем кампусе вы участвуете в студенческом совете, который обеспечивает связь между студентами и управлением университета. В ближайшее время вам нужно организовать встречу студенческого совета, на которой будут обсуждаться вопросы, касающиеся улучшения образовательной программы и условий обучения в университете. Как вы проведете эту встречу и какие основные аспекты необходимо учесть в процессе проведения делового совещания?

#### **Ситуация 10**

Проблемы в межкультурной коммуникации на деловой встрече.

Вы являетесь руководителем международного отдела компании и должны провести деловую встречу с делегацией из Японии. На встрече принимают участие представители двух культур, в результате чего возникают трудности в межкультурной коммуникации.

Как можно решить эту проблему в рамках встречи и общения с делегацией из Японии?

*Краткие методические указания*

*Требования к выполнению:*



- изучить информацию по теме;
- сформулировать собственное мнение по обсуждаемым вопросам;
- подготовить аргументы в защиту своей точки зрения.

Кейсовые задания обсуждаются на практических занятиях.

#### *Шкала оценки*

№	Баллы	Описание
5	9 - 10	выставляется студенту, если в процессе анализа двух задач он логично и ясно изложил свою позицию, аргументировал свое мнение, использовал знания теории МКК по теме
4	7 - 8	выставляется студенту, если в процессе анализа одной из задач он недостаточно убедительно аргументировал свою позицию, использовал знания теории МКК по теме
3	5 - 6	выставляется студенту, если в процессе анализа двух задач он недостаточно убедительно аргументировал свою позицию
2	3 - 4	выставляется студенту, если продемонстрировал слабое умение проанализировать ситуацию, обнаружил фрагментарные знания по теме
1	0 - 2	выставляется студенту, если он не сумел выразить свою мысль, подобрать аргументы в пользу своего мнения, обнаружил неспособность проанализировать ситуацию и решить задачу, незнание теоретических основ МКК по теме

### 5.4 Перечень тем докладов, сообщений

#### **Темы для подготовки доклада с презентацией №1**

1. Взаимопонимание и взаимное непонимание в условиях глобализации
2. Этнокультурные особенности стиля российской коммуникации
3. Этнокультурные особенности стиля китайской коммуникации
4. Этнокультурные особенности стиля корейской коммуникации
5. Этнокультурные особенности стиля японской коммуникации
6. Непрямая коммуникация в межкультурных контактах

#### *Краткие методические указания*

#### *Требования к выполнению:*

- изучить информацию по теме;
- провести системный анализ информации;
- подготовить презентацию в формате (Power Point)

#### *Шкала оценки*

№	Баллы	Описание
6	9 - 10	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории МКК в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация полностью отвечают заявленным требованиям; если студент свободно владеет материалом и отвечает на все вопросы по своей теме
5	7 - 8	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории МКК в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация отвечают заявленным требованиям; если студент ответил на все вопросы по своей теме; если студент владеет материалом, но читает его
4	5 - 6	Выставляется студенту, если он в общем раскрыл тему, использовал знания теории МКК в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация в основном отвечают заявленным требованиям; если студент владеет материалом в степени, достаточной для того, чтобы ответить на часть вопросов по своей теме
3	3 - 4	Выставляется студенту, если он недостаточно полно раскрыл тему, привёл 1-2 примера из жизни; если доклад и презентация недостаточно полно отвечают заявленным требованиям; если студент смог ответить хотя бы на 2-3 вопроса по своей теме
2	1 - 2	Выставляется студенту, если он недостаточно полно раскрыл тему и не смог ответить ни на один вопрос, но доклад и презентация имеются
1	0	Выставляется студенту, если он не раскрыл тему, не использовал теоретический материал, не может ответить на вопросы по теме; а также в случае обнаружения несамостоятельного выполнения проектного задания

### 5.5 Перечень тем докладов, сообщений

#### **Темы для подготовки доклада с презентацией № 2**

1. Правила и приёмы и законы общения. Различие понятий.
2. Закон зеркального развития общения.
3. Закон зависимости результата общения от объёма коммуникативных усилий.
4. Закон возрастающего нетерпения слушателей.
5. Закон падения интеллекта аудитории с увеличением ее размера.
6. Закон первичного отторжения новой идеи.
7. Закон ритма общения.
8. Закон речевого самовоздействия.
9. Закон отторжения публичной критики.
10. Закон доверия к простым словам.
11. Закон притяжения критики.
12. Закон коммуникативных замечаний.
13. Закон ускоренного распространения негативной информации.
14. Закон искажения информации при ее передаче.
15. Закон детального обсуждения мелочей.
16. Закон речевого поглощения эмоции.
17. Закон эмоционального подавления логики.
18. Понятие, способы и аспекты речевого воздействия.

*Краткие методические указания*

*Требования к выполнению:*

- изучить информацию по теме 5 «Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия»;
- провести системный анализ информации;
- подготовить презентацию в формате (Power Point).

*Шкала оценки*

№	Баллы	Описание
5	9 - 10	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории коммуникации в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация полностью отвечают заявленным требованиям; если студент свободно владеет материалом и отвечает на все вопросы по своей теме
4	7-8	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории коммуникации в качестве исходных точек описания, приводил аргументы высказываемым точкам зрения и примеры из жизни; если доклад и презентация отвечают заявленным требованиям; если студент ответил на все вопросы по своей теме; если студент владеет материалом, но читает его
3	5-6	Выставляется студенту, если он недостаточно полно раскрыл тему и не смог ответить ни на один вопрос, но доклад и презентация имеются
2	3-4	Выставляется студенту, если он не раскрыл тему, не использовал теоретический материал, не может ответить на вопросы по теме
1	0-2	Выставляется студенту в случае обнаружения несамостоятельного выполнения проектного задания

## 5.6 Темы групповых и/или индивидуальных проектов

### Групповой проект «Составление деловых писем»

Студенты разделяются на группы по 3-4 человека для создания модели какой-либо компании в соответствии с профилем будущей специальности с распределением ролей (руководитель, начальник отдела, офис-менеджер и т.д.). Цель – отработка навыков ведения всех видов деловой переписки, которая обычно осуществляется компаниями. Студент, назначенный «руководителем» компании, распределяет между другими студентами виды документов и писем, которые они должны подготовить. В целом студенты одной «компании» должны подготовить все виды документов и писем. В обязательные жанры включаются: внутренняя документация (приказ, распоряжение, протокол, заявка, докладная записка, объяснительная записка, отчет, справка, заявление, ходатайство, должностная

инструкция) и внешняя переписка (рекомендательное письмо, приглашение, извещение, запрос, просьба, напоминание, сопроводительное письмо, гарантийное письмо, благодарственное письмо, письмо-коммерческое предложение, письмо – отказ на коммерческое предложение, претензия и т.д.) Внешняя переписка должна осуществляться между группами (моделями компаний). Виды внутренней и внешней документации – по выбору студента.

По итогам выполнения задания каждый студент должен создать 5 документов в различных жанрах официально-делового стиля (2 внутренних документа и 3 письма).

*Краткие методические указания*

*Требования к выполнению:*

- Необходимо изучить презентацию по теме «Современные коммуникативные технологии в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения». Все документы одной компании размещаются в одном общем файле. Каждый студент подписывает свою фамилию под своими документами.

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	9-10	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, пакет документов составлен в соответствии с требованиями, в том числе, орфографическими
	8	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, пакет документов имеет не более 3 ошибок в оформлении, в том числе, речевых и орфографических
	7	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, пакет документов имеет не более 6 ошибок в оформлении, в том числе, речевых и орфографических
4	6	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, пакет документов имеет не более 8 ошибок в оформлении, в том числе, речевых и орфографических
	5	выставляется студенту, если студент выполнил задание не более, чем на 70 %, пакет документов составлен с нарушениями требований
3	4	выставляется студенту, если студент выполнил задание не более, чем на 50 %, пакет документов составлен с нарушениями требований
	3	выставляется студенту, если пакет документов составлен со значительными нарушениями требований, или часть документов является скопированным текстом другого исполнителя (например, из сети Интернет)
2	2	представленный пакет документов является скопированным текстом другого исполнителя (например, из сети Интернет)
	0-1	выставляется студенту, если студент не составил пакет документов

## 5.7 деловая игра

### Примерные задания для ролевой игры

#### Вариант 1

##### Ролевая игра «Деловое совещание»

Студенты разделяются на микрогруппы для моделирования определенной ситуации делового общения, распределяют роли.

Деловое совещание. Цель – отработка коммуникативных навыков в конфликтной ситуации, навыки монологической и диалогической речи.

Моделируется какая-либо кризисная (конфликтная) ситуации в компании (например, необходимо провести сокращение персонала, или компания была подвергнута критике в СМИ; или необходимо поработать в выходной день и т.д.). Участники: руководитель, заместитель, начальники отделов (не более 4-5 человек). Сначала выступает руководитель, описывает ситуацию или проблему, предлагает решение, потом все обсуждают ситуацию и высказывают свое мнение по ее решению, в итоге руководитель принимает решение на основе высказанных мнений. Потом вся группа обсуждает проведенное совещание. Критерии оценки действий команды: насколько убедительны и аргументированы выступления; насколько этичны высказывания; учитывались ли при принятии решения высказанные мнения и т.д.

#### Вариант 2

##### Ролевая игра «Переговоры»

Студенты разделяются на микрогруппы для моделирования определенной ситуации делового общения, распределяют роли.

Переговоры между двумя компаниями. Цель - отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров. Определяется направление деятельности двух компаний, выбирается предмет переговоров (заключение договора, где каждая из сторон должна отстаивать свои интересы; претензии одной компании к другой и т.д.), определяются позиции и интересы сторон (до переговоров).

Количество участников – по 3 человека с каждой стороны. По окончании игры группа анализирует выступления сторон.

### **Вариант 3**

Ролевая игра «Кризис на предприятии»

Цель игры: привести компанию к успешному разрешению конфликта, снижению напряжения в коллективе, улучшению качества работы и повышению уровня удовлетворенности сотрудников.

Игровой процесс.

1. Игрокам даются роли: генеральный директор, руководитель отдела, главный бухгалтер, сотрудники отдела и производственные рабочие.

2. Игроки получают задания, связанные с разрешением конфликта, такие как:

- составить план действий по улучшению работы компании;
- провести встречу с персоналом для выявления проблем и предложения их решения;
- привлечь консультанта по управлению конфликтами;
- провести обучение сотрудников по коммуникационным навыкам и управлению

конфликтами.

3. В процессе прохождения игры возникают ситуации, связанные с конфликтами в коллективе, например: недовольство сотрудников низкой зарплатой, отсутствие возможности карьерного роста, проблемы взаимодействия между отделами и т.д.

4. Игроки должны принимать решения, направленные на улучшение ситуации и разрешение конфликтов.

5. Игра заканчивается, когда игроки достигают поставленной цели: компания возвращает стабильность в работе, коллектив удовлетворен своей работой, качество продукции улучшается.

По ходу игры можно собирать отзывы участников о том, что им понравилось, что можно улучшить и какие знания они получили в процессе игры. Игра также может быть использована для корпоративного обучения и тренинга команды.

#### *Краткие методические указания*

Перед началом выполнения задания преподаватель знакомит студентов с критериями оценки данного задания, студенты анонимно оценивают друг друга после выполнения задания, преподаватель подсчитывает баллы каждого студента и оглашает окончательный результат.

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	9 - 10	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы справился с заданием, использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента
4	7 - 8	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы справился с заданием, использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента, но допустил речевые погрешности в своих репликах
3	5 - 6	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы не до конца справился с заданием, слабо использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента, допустил речевые погрешности в своих репликах
2	3 - 4	выставляется студенту, если студент не до конца выполнил задание, не использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента, допустил грубые речевые ошибки.
1	0 - 2	выставляется студенту, если он не выполнил задание

## **5.8 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий**

### Вариант 1

Приведите примеры нарушений принципов бесконфликтного общения из своей коммуникативной практики и покажите приёмы, которыми можно было избежать конфликта в этих ситуациях.

### Вариант 2

Проанализируйте диалог – спор или конфликт (0,5 страницы) из любого художественного произведения. Назовите правила бесконфликтного общения, соблюденные участниками диалога или нарушенные ими.

*Краткие методические указания*

*Требования к выполнению:*

- изучить информацию по теме 6 «Принципы бесконфликтного общения»;
- провести системный анализ информации;
- подготовить презентацию в формате (Power Point) или раздаточный материал, в котором будет представлен фрагмент из художественного текста.

*Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	9-10	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста
4	8	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста, но его ответ содержит не более 3 речевых ошибок
3	7	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста, но его ответ содержит не более 5 речевых ошибок
2	6	выставляется студенту, если студент полностью выполнил задание, привёл примеры из своей коммуникативной практики и проанализировал диалог из художественного текста, но его ответ содержит не более 7 речевых ошибок
1	5	выставляется студенту, если он выполнил только первую или вторую часть задания полностью
	4	выставляется студенту, если студент выполнил только одно задания, при том допустил речевые ошибки при представлении задания аудитории
	2-3	выставляется студенту, если задания выполнены со значительными нарушениями требований, или скопированы текстом из сети Интернет
	0-1	выставляется студенту, если студент не выполнил задание

### 5.9 Тематика эссе

1. «Умение общаться с людьми – это товар. И я заплачу за него больше, чем за что-либо другое на свете» (Джон Д. Рокфеллер).

*Краткие методические указания*

*Требования к выполнению:*

- изучить информацию по теме;
- провести системный анализ информации;
- написать эссе на основе своих собственных мыслей, собственного жизненного опыта; в качестве аргументов желательно использовать теоретический материал, изученный в курсе лекций.

*Шкала оценки*

**Критерии оценки**

№	Баллы	Описание
5	10	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории коммуникации и межкультурной коммуникации в качестве исходных точек описания, ясно выразил и аргументировал свою позицию, проиллюстрировал свои тезисы общеизвестными фактами и примерами из своего жизненного опыта
4	7	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опирался на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, ясно выразил, но недостаточно аргументировал свою позицию, проиллюстрировал свои тезисы общеизвестными фактами

3	5	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опираясь на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, недостаточно ясно выразил, и/или не аргументировал свою позицию, положения эссе не подкреплены примерами
2	2-3	Выставляется студенту, если он допусти в своих размышлениях грубые неточности или фактические ошибки, но в целом его произведение отвечает заявленной теме
1	0	Выставляется студенту в случае обнаружения несамостоятельного выполнения проектного задания

## 5.10 Примерные темы для опроса

### Примерные вопросы

1. Когда теория межкультурной коммуникации отделилась в отдельную дисциплину?
2. В рамках какого стиля речи реализуется деловая коммуникация?
3. Что такое аккультурация?
4. Кто предложил разделить культуры на высококонтекстные и низкоконтекстные?
5. Совокупность общепринятых правил и норм поведения как в официальной, так и неофициальной обстановке называют ...
6. Принято ли кланяться партнеру-японцу при вручении визитной карточки?
7. Как себя вести, если возникает необходимость коммуникации с представителем культуры, о которой не имеешь соответствующей информации?
8. Каковы основные способы установления контакта?
9. Как называется устойчивое представление о носителях других культур?
10. Какие этапы выделяют в развитии конфликта?
11. Каковы характеристики деловой коммуникации?
12. Каковы основные фазы деловой беседы?
13. Какой коммуникативный процесс происходит по схеме «приветствие и введение в проблематику; характеристика проблемы и предложение о ходе переговоров; изложение позиций, обмен мнениями; решение проблемы; завершение»?
14. Каковы общие требования к написанию деловых писем?
15. Каких ошибок в деловых письмах лучше избегать?
16. Что такое эффективность коммуникации?
17. В каком случае коммуникация не достигает своей цели?
18. Каковы причины возникновения коммуникативных барьеров?
19. Чем в рамках модели коммуникации является язык, на котором ведётся коммуникация?
20. Каких правил в деловой коммуникации следует придерживаться, если вы звоните собеседнику?

### *Краткие методические указания*

- изучить информацию по учебному курсу,
- ответить на вопросы устно.

### *Шкала оценки*

### **Критерии оценки**

№	Баллы	Описание
5	5	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории коммуникации и межкультурной коммуникации в качестве исходных точек описания,
4	4	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опираясь на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, ясно выразил, но недостаточно аргументировал свою позицию, проиллюстрировал свои тезисы общеизвестными фактами
3	3	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опираясь на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, недостаточно ясно выразил, и/или не аргументировал свою позицию, положения не подкреплены примерами
2	2	Выставляется студенту, если он допусти в своих размышлениях грубые неточности или фактические ошибки
1	0-1	Выставляется студенту в случае обнаружения несамостоятельного выполнения задания

## 5.11 Пример разноуровневых задач и заданий

### Примерные задания

1. Составьте развернутый план ответа по теме «Социокультурный комментарий как способ преодоления конфликтов культур».

2. Составьте развернутый план ответа по теме «Символика одних и тех же цветов в разных культурах».

3. Составьте развернутый план ответа по теме «Способы реализации функции воздействия в сфере информативно-регуляторской лексики».

4. Составьте развернутый план ответа по теме «Политическая корректность, или языковой такт».

5. Составьте развернутый план ответа по теме «Роль культурных различий в переговорах с зарубежными партнерами».

6. Составьте развернутый план ответа по теме «Стадии международных переговоров».

7. Составьте развернутый план ответа по теме «Вербальные помехи в коммуникации».

8. Составьте развернутый план ответа по теме «Невербальные компоненты коммуникаций».

9. Составьте развернутый план ответа по теме «Критерии успешности межкультурного общения и пути его оптимизации».

### *Краткие методические указания*

- изучить информацию по учебному курсу,
- составить развернутый план по указанной теме

### *Шкала оценки*

#### **Критерии оценки**

№	Баллы	Описание
5	5	Выставляется студенту, если он полно и верно раскрыл тему, использовал знания теории коммуникации и межкультурной коммуникации в качестве исходных точек описания
4	4	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опирался на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, ясно выразил, но недостаточно осветил заявленную
3	3	Выставляется студенту, если он в общем и целом раскрыл тему, опирался на отдельные положения теории коммуникации и межкультурной коммуникации, недостаточно ясно отразил факты в плане
2	2	Выставляется студенту, если он допустил в своих размышлениях грубые неточности или фактические ошибки
1	0-1	Выставляется студенту в случае обнаружения самостоятельного составления плана, либо его отсутствия

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА РУССКОГО ЯЗЫКА

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ**

Направление и направленность (профиль)  
45.04.02 Лингвистика. Межкультурная коммуникация и преподавание иностранных  
языков

Форма обучения  
очная

Владивосток 2023



## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
45.04.02 «Лингвистика» (М-ЛГ)	УК-4 : Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии
	УК-5 : Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур
		УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция УК-4 «Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Ко д ре зу ль та	Ти п ре зу ль та	Результат	
УК-4.1в : Участвует в академической и профессиональной коммуникации на государственном языке, используя современные коммуникативные технологии	РД 1	Зн ан ие	Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	Сформировавшееся систематическое знание видов современных коммуникативных технологий
	РД 2	У ме ни е	Применяет законы, правила и приемы эффективной коммуникации	Сформировавшееся систематическое умение применять законы, правила и приемы эффективной коммуникации
	РД 3	На вы к	Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и	Сформировавшиеся систематические навыки использования принципов бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия

			академического общения	в ситуациях профессионального и академического общения
--	--	--	------------------------	--

**Компетенция УК-5 «Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия»**

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код	Тип	Результат	
УК-5.1в : Сопоставляет этнокультурную специфику принципов речевого взаимодействия представителей различных культур	РД 4	Знание	Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп	Сформировавшееся систематическое знание правил речевого взаимодействия представителей различных национальных групп
УК-5.2в : Соблюдает принципы эффективного речевого взаимодействия в поликультурной среде	РД 5	Навык	Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия	Сформировавшиеся эффективные навыки коммуникации с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

### 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : Демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	1.1. Современные коммуникативные технологии в деловом общении	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.3. Современные коммуникативные технологии в профессиональной сфере. Особенности письменного делового общения	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
РД2	Умение : Применяет законы, правила и	1.5. Законы, правила и приемы эффективной	Собеседование	Деловая игра

	приемы эффективной коммуникации	коммуникации. Приемы речевого воздействия	Тест	Деловая игра
РД3	Навык : Использует принципы бесконфликтного общения и приемы речевого воздействия в ситуациях профессионального и академического общения	1.5. Законы, правила и приемы эффективной коммуникации. Приемы речевого воздействия	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.6. Принципы бесконфликтного общения	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
РД4	Знание : Находит отличия в правилах речевого взаимодействия представителей различных национальных групп	1.2. Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.4. Современные коммуникативные технологии в ситуациях межкультурного общения	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.7. Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
РД5	Навык : Выстраивает эффективную коммуникацию с учетом этнокультурной специфики норм речевого взаимодействия	1.2. Межкультурная коммуникация в профессиональной сфере	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.4. Современные коммуникативные технологии в ситуациях межкультурного общения	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра
		1.7. Принципы деловой коммуникации в транснациональных корпорациях	Собеседование	Деловая игра
			Тест	Деловая игра

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

## Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство			
	Деловая игра	Тесты	Собеседование	Итого
Лекции		20	30	50
Практические занятия	50			10
Самостоятельная работа				
Промежуточная аттестация			30	50
Итого	50	20	30	100

Текущая аттестация по дисциплине «Деловая коммуникация в поликультурной среде» включает в себя теоретические, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и навыков (см. раздел 5).

Усвоенные знания проверяются при помощи тестирования, умения и навыки проверяются в ходе выполнения практических заданий.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5 Примерные оценочные средства

### 5.1 Собеседование

#### Примерные вопросы

1. Когда теория межкультурной коммуникации отделилась в отдельную дисциплину?
2. В рамках какого стиля речи реализуется деловая коммуникация?

3. Что такое аккультурация?
4. Кто предложил разделить культуры на высококонтекстные и низкоконтекстные?
5. Совокупность общепринятых правил и норм поведения как в официальной, так и неофициальной обстановке называют ...
6. Принято ли кланяться партнеру-японцу при вручении визитной карточки?
7. Как себя вести, если возникает необходимость коммуникации с представителем культуры, о которой не имеешь соответствующей информации?
8. Каковы основные способы установления контакта?
9. Как называется устойчивое представление о носителях других культур?
10. Какие этапы выделяют в развитии конфликта?
11. Каковы характеристики деловой коммуникации?
12. Каковы основные фазы деловой беседы?
13. Какой коммуникативный процесс происходит по схеме «приветствие и введение в проблематику; характеристика проблемы и предложение о ходе переговоров; изложение позиций, обмен мнениями; решение проблемы; завершение»?
14. Каковы общие требования к написанию деловых писем?
15. Каких ошибок в деловых письмах лучше избегать?
16. Что такое эффективность коммуникации?
17. В каком случае коммуникация не достигает своей цели?
18. Каковы причины возникновения коммуникативных барьеров?
19. Чем в рамках модели коммуникации является язык, на котором ведётся коммуникация?
20. Каких правил в деловой коммуникации следует придерживаться, если вы звоните собеседнику?

*Краткие методические указания*

- изучить информацию по учебному курсу,
- ответьте на вопросы устно.

*Шкала оценки*

**Критерии оценки**

№	Баллы	Описание
2	30	выставляется студенту, если студент правильно ответил на все вопросы
1	0	выставляется студенту, если студент не ответил ни на один вопрос или допустил ошибки во всех вопросах

**5.2 Примеры тестовых заданий**

**Вопросы теста № 1**

1. *Корпоративная культура – это ...*

- А) разделяемые всеми ценности, представления, ожидания, нормы, приобретенные по мере вхождения в компанию и за время работы в ней
- Б) отношение к окружающему миру, восприятие действительности, времени, пространства, человеческих взаимоотношений
- В) процесс вхождения индивида в коллектив компании
- Г) совокупность результатов деятельности человеческого общества во всех сферах жизни

2. *Установите соответствие между типичными проявлениями вежливости в деловом общении (например, при встрече или прощании) и представителями различных культур*

1. японцы, лаосцы, тайцы	А. рукопожатия
2. латиноамериканцы	Б. поклоны
3. европейцы	В. объятия и поцелуи

3. *Толерантность – это... .*

А) умение успешно приспособиться и адаптироваться к новым культурным условиям

Б) это терпимое отношение к чужим мнениям, верованиям, поведению, обычаям, культуре, чувствам и идеям, принятие и правильное понимание богатого разнообразия культур нашего мира

В) способность понимать психологические переживания собеседника

Г) врожденное свойство каждого человека

4. *Интолерантность – это... .*

А) способность человека проявлять терпимое отношение к людям, имеющим иные убеждения

Б) излишняя толерантность

В) терпимое отношение к иностранцам

Г) проявление нетерпимого отношения к людям, имеющим иные убеждения

5. *Международный этикет - это ... .*

А) совокупность общепринятых правил и норм поведения как в официальной, так и неофициальной обстановке

Б) совокупность общепринятых правил и норм поведения в неофициальной обстановке

В) совокупность общепринятых правил и норм поведения в официальной обстановке

Г) совокупность общепринятых правил и норм поведения как в официальной, так и неофициальной обстановке для политиков

6. *Выберите один или несколько ответов. К условиям эффективной деловой межкультурной коммуникации относится ... .*

А) коммуникативная компетентность

Б) эмпатия

В) толерантность

Г) культурная восприимчивость

7. При первой встрече с потенциальными ... партнёрами Вы никогда сразу не заключите сделку. Первое Ваше предложение не будет рассматриваться серьезно.

А) китайскими

Б) испанскими

В) американскими

Г) немецкими

8. Выберите один или несколько ответов.

По сравнению с Китаем, Японией, Кореей и многими другими азиатскими странами, в Северной и Западной Европе ... .

А) подарки – необязательная часть деловых отношений

Б) принято дарить более дорогие подарки

В) к подаркам может быть приравнено совместное времяпрепровождение (поход в театр, спортивное мероприятие)

Г) подарки всегда преподносятся с чеком в коробке

9. Назначение международного протокола - ... .

А) развитие международных экономических и культурных связей

Б) поддержание старинных традиций

- В) предотвращение межэтнических конфликтов
  - Г) защита престижа и суверенитета страны
10. основополагающий принцип деловой этики - ... .

- А) принцип международной вежливости
- Б) принцип кооперации
- В) умение достичь компромисса
- Г) принцип паритетности интересов

*Краткие методические указания*

*Требования к выполнению:*

- перед выполнением задания изучить информацию по теме;
- знать основные понятия и ключевые слова темы.

### *Шкала оценки*

№	Баллы	Описание
2	10	выставляется студенту, если студент правильно ответил на все вопросы
1	0	выставляется студенту, если студент не ответил ни на один вопрос или допустил ошибки во всех вопросах

### **5.3 Примеры тестовых заданий**

#### **Вопросы теста № 2**

1. Жанрами делового общения не являются ... .
  - А) совещания
  - Б) научные лекции
  - В) презентации
  - Г) переговоры
2. Директор компании «А» написал деловое письмо директору компании «Б». С точки зрения теории коммуникации, директор компании «Б» – это ... .
  - А) отправитель
  - Б) канал
  - В) получатель
  - Г) сообщение
3. Общение, которое зависит от положения его участников относительно друг друга в пространстве и времени называется ... .
  - А) информационное / фатическое
  - Б) монологическое / диалогическое
  - В) вербальное / невербальное
  - Г) контактное / дистантное
4. Речевая деятельность субъекта и реакция адресата на речь субъекта – это речевое ... .
  - А) поведение
  - Б) событие
  - В) взаимодействие
5. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?
  - А) «я не знаю»
  - Б) «вы должны...»
  - В) несогласие с собеседником начинать со слова «нет»;
  - Г) всех выше перечисленные
6. Барьер неверных стереотипов – это ... .
  - А) предвзятое отношение к определенному типу людей
  - Б) помехи из-за языковых различий отправителя и получателя

В) психологический барьер, который мешает осуществить успешную коммуникацию из-за уверенности и установки, что ничего не получится, все пойдет плохо

Г) психологическая преграда, которую человек устанавливает на пути нежелательной, утомительной или опасной информации

7. Вы – руководитель компании и проводите в своем офисе переговоры с другой компанией. Что необходимо сделать после того, как вы познакомили всех участников?

А) Приступить к изложению своей позиции

Б) Пригласить всех на торжественное мероприятие

В) Назвать проблему, по поводу которой проводятся переговоры

Г) Предоставить слово другой стороне

8. Нужно помнить ...

А) чем меньше звеньев передачи информации, тем более искаженной информация будет передана

Б) чем больше звеньев передачи информации, тем более искаженной информация будет передана

9. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью ... .

А) информационных технологий

Б) жестов

В) определенного темпа речи

Г) устной речи

10. Деловое письмо относится к ... виду общения.

А) невербальному

Б) официальному

В) фатическому

Г) контактному

*Краткие методические указания*

*Требования к выполнению:*

- перед выполнением задания изучить информацию по теме
- знать основные понятия и ключевые слова этой темы

#### *Шкала оценки*

№	Баллы	Описание
2	10	выставляется студенту, если студент правильно ответил на все вопросы
1	0	выставляется студенту, если студент не ответил ни на один вопрос или допустил ошибки во всех вопросах

### **5.4 Деловая игра**

#### **Примерные задания для деловой игры**

##### **Вариант 1**

##### **Ролевая игра «Деловое совещание»**

Студенты разделяются на микрогруппы для моделирования определенной ситуации делового общения, распределяют роли.

Деловое совещание. Цель – отработка коммуникативных навыков в конфликтной ситуации, навыки монологической и диалогической речи.

Моделируется какая-либо кризисная (конфликтная) ситуации в компании (например, необходимо провести сокращение персонала, или компания была подвергнута критике в СМИ; или необходимо поработать в выходной день и т.д.). Участники: руководитель, заместитель, начальники отделов (не более 4-5 человек). Сначала выступает руководитель, описывает ситуацию или проблему, предлагает решение, потом



все обсуждают ситуацию и высказывают свое мнение по ее решению, в итоге руководитель принимает решение на основе высказанных мнений. Потом вся группа обсуждает проведенное совещание. Критерии оценки действий команды: насколько убедительны и аргументированы выступления; насколько этичны высказывания; учитывались ли при принятии решения высказанные мнения и т.д.

### **Вариант 2**

#### **Ролевая игра «Переговоры»**

Студенты разделяются на микрогруппы для моделирования определенной ситуации делового общения, распределяют роли.

Переговоры между двумя компаниями. Цель - отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров. Определяется направление деятельности двух компаний, выбирается предмет переговоров (заключение договора, где каждая из сторон должна отстаивать свои интересы; претензии одной компании к другой и т.д.), определяются позиции и интересы сторон (до переговоров).

Количество участников – по 3 человека с каждой стороны. По окончании игры группа анализирует выступления сторон.

### **Вариант 3**

#### **Ролевая игра «Кризис на предприятии»**

Цель игры: привести компанию к успешному разрешению конфликта, снижению напряжения в коллективе, улучшению качества работы и повышению уровня удовлетворенности сотрудников.

Игровой процесс.

1. Игрокам даются роли: генеральный директор, руководитель отдела, главный бухгалтер, сотрудники отдела и производственные рабочие.

2. Игроки получают задания, связанные с разрешением конфликта, такие как:

- составить план действий по улучшению работы компании;

- провести встречу с персоналом для выявления проблем и предложения их решения;

- привлечь консультанта по управлению конфликтами;

- провести обучение сотрудников по коммуникационным навыкам и управлению конфликтами.

3. В процессе прохождения игры возникают ситуации, связанные с конфликтами в коллективе, например: недовольство сотрудников низкой зарплатой, отсутствие возможности карьерного роста, проблемы взаимодействия между отделами и т.д.

4. Игроки должны принимать решения, направленные на улучшение ситуации и разрешение конфликтов.

5. Игра заканчивается, когда игроки достигают поставленной цели: компания возвращает стабильность в работе, коллектив удовлетворен своей работой, качество продукции улучшается.

По ходу игры можно собирать отзывы участников о том, что им понравилось, что можно улучшить и какие знания они получили в процессе игры. Игра также может быть использована для корпоративного обучения и тренинга команды.

#### *Краткие методические указания*

Перед началом выполнения задания преподаватель знакомит студентов с критериями оценки данного задания, студенты анонимно оценивают друг друга после выполнения задания, преподаватель подсчитывает баллы каждого студента и оглашает окончательный результат.

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	41 - 50	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы справился с заданием, использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента
4	31 - 40	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы справился с заданием, использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на

		оппонента, но допустил речевые погрешности в своих репликах
3	21 - 30	выставляется студенту, если студент в составе своей микрогруппы не до конца справился с заданием, слабо использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента, допустил речевые погрешности в своих репликах
2	11 - 20	выставляется студенту, если студент не до конца выполнил задание, не использовал принципы, правила и законы общения, тактики речевого воздействия на оппонента, допустил грубые речевые ошибки.
1	0 - 10	выставляется студенту, если он не выполнил задание

## КЛЮЧИ К ОЦЕНОЧНЫМ МАТЕРИАЛАМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### «ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПОЛИКУЛЬТУРНОЙ СРЕДЕ»

#### **5.1 Вопросы для собеседования (устного опроса).**

##### **Примерные ответы на вопросы для собеседования (устного ответа)**

1. В середине XX в.
2. В рамках официально-делового стиля речи.
3. Приспособление человека к новой культуре.
4. Эдвард Холл.
5. Этикет.
6. Да.
7. Постараться вести себя максимально нейтрально.
8. Вербальные и невербальные средства.
9. Стереотип.
10. Скрытый, открытый, финальный.
11. Обязательность, чёткая цель, конкретная профессиональная роль каждого участника, минимальная подготовка.
12. Начало, передача информации, аргументация, опровержение доводов собеседника, принятие решений.
13. Деловые переговоры.
14. Краткость, одно письмо — один вопрос, уважительный тон, использование бланков, письмо на языке адресата.
15. Использование узких специализированных терминов, большого количества сложных предложений, обращение на «ты».
16. Соотнесение изначально поставленной цели конечному результату акта коммуникации.
17. В случае, если обмен информацией не состоялся.
18. Языковые, психологические, социальные.
19. Код.
20. В начале разговора необходимо представиться; кратко изложить суть вопроса; если вопрос требует дальнейшего обсуждения, четко обсудить время, место и формат решения вопроса; в конце нужно поблагодарить собеседника и вежливо попрощаться.

#### **5.2 Ответы на тестовые задания**

##### **Тест № 1**

1. А)
2. 1 Б), 2 В), 3 А)
3. Б)
4. Г)
5. А)
6. А), Б), В), Г).
7. А)
8. А), В)
9. Г)
10. А)

#### **5.3 Ответы на тестовые задания**

##### **Тест № 2**

1. Б)
2. В)
3. Г)

- 4. В)
- 5. Г)
- 6. А)
- 7. В)
- 8. Б)
- 9. Г)
- 10. Б)

#### **5.4 Деловая игра**

##### ***Примерный сценарий***

Генеральный директор: Джон Андерсон  
Заместитель генерального директора: Сара Томпсон  
Руководитель отдела финансов: Майкл Джонсон  
Руководитель отдела маркетинга: Эмили Дэвис  
Руководитель отдела продаж: Роберт Мартинес  
Руководитель отдела кадров: Дженнифер Ли

Генеральный директор (Джон Андерсон): Доброе утро, всем. Спасибо, что присоединились к этому собранию сегодня. Как вы все знаете, наша компания столкнулась с финансовыми трудностями, и нам необходимо сократить штат сотрудников, чтобы обеспечить нашу долгосрочную устойчивость. Я предлагаю внедрить план реструктуризации, который включает сокращение некоторых отделов. Это решение не простое, но необходимое для выживания компании. Я хотел бы услышать ваши мысли по этому вопросу.

Руководитель отдела финансов (Майкл Джонсон): Спасибо, Джон. Я понимаю финансовые проблемы, с которыми мы сталкиваемся, но я предлагаю исследовать другие меры по сокращению затрат, прежде чем рассматривать увольнения. Например, мы могли бы пересмотреть контракты с поставщиками или оптимизировать наши процессы для повышения эффективности. Я считаю, что мы должны исчерпать все возможные альтернативы, прежде чем прибегать к сокращению нашего персонала.

Руководитель отдела маркетинга (Эмили Дэвис): Я согласна с Майклом. Увольнения должны быть нашим последним выходом. Мы должны сосредоточиться на разработке новых маркетинговых стратегий для увеличения дохода и привлечения большего количества клиентов. Инвестируя в целевые кампании и исследуя новые рынки, мы можем потенциально преодолеть наши финансовые трудности без прибегания к сокращению рабочих мест.

Руководитель отдела продаж (Роберт Мартинес): Хотя я понимаю необходимость сокращения затрат, я хочу подчеркнуть важность поддержания сильной команды по продажам. Увольнения в отделе продаж могут негативно сказаться на нашей генерации доходов. Вместо этого, мы должны рассмотреть перераспределение ресурсов и усовершенствование программ обучения по продажам, чтобы обеспечить нашу команду всем необходимым для достижения целей компании в области продаж.

Руководитель отдела кадров (Дженнифер Ли): Я понимаю финансовое давление, с которым мы сталкиваемся, но мы также должны учесть человеческое влияние наших решений. Если мы продолжим сокращение сотрудников, мы должны предоставить должную поддержку пострадавшим сотрудникам, такую как услуги по ориентации на новое место работы или помощь в поиске новых возможностей для трудоустройства. Мы также должны вести прозрачное и эмпатичное общение на протяжении всего процесса, чтобы поддерживать доверие и боевой дух внутри компании.

Заместитель генерального директора (Сара Томпсон): Спасибо всем за ваши ценные мнения. Я ценю представленные различные точки зрения. После внимательного

рассмотрения мнений каждого из вас, я предлагаю немного отойти в сторону и оценить альтернативные меры по сокращению затрат, прежде чем принимать окончательные решения. Мы должны провести тщательный анализ наших текущих процессов, контрактов и маркетинговых стратегий, чтобы выявить потенциальные области для улучшения и снижения затрат. Такой подход позволит нам принять более обоснованное решение, учитывающее как финансовые соображения, так и благополучие наших сотрудников.

Генеральный директор (Джон Андерсон): Спасибо, Сара, и спасибо всем за ваши вдумчивые вклады. Я считаю, что мы рассмотрели различные возможности и учли этические аспекты наших решений. Я согласен, что мы должны провести детальный анализ нашей деятельности для выявления альтернативных мер по сокращению затрат. Давайте снова соберемся через неделю с результатами нашего анализа и потенциальными решениями. В то же время, я призываю вас продолжать делиться любыми дополнительными идеями или вопросами, которые у вас могут возникнуть.

В ходе обсуждения участники проявили эффективные навыки коммуникации, выражая свои точки зрения с уверенностью и представляя обоснованные аргументы. Выступления были уважительными и этичными, принимая во внимание потенциальное влияние на сотрудников. Лидер активно слушал высказанные мнения и принял решение провести дальнейший анализ альтернативных мер по сокращению затрат, прежде чем окончательно утверждать увольнения. Мнения участников были учтены в процессе принятия решения, что свидетельствует о коллективном подходе к решению проблем. В последующем обсуждении собрания группа может рассмотреть эффективность коммуникации и качество представленных аргументов.