

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра производственного менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)
« 25 » 04 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Межкультурные деловые коммуникации»

По направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом
Магистерская программа «Управление персоналом государственной службы
и корпораций»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Межкультурные деловые коммуникации» по направлению подготовки 38.04.03 Управление персоналом, магистерская программа «Управление персоналом государственной службы и корпораций» -30 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Межкультурные деловые коммуникации» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.04.03 «Управление персоналом» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 958).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р экон. наук, профессор Родионов А.В.

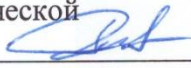
Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры производственного менеджмента «21» 03 2023 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой
производственного менеджмента _____  Родионов А.В.

Переутверждена: « _____ » _____ 20__ года, протокол № _____

Директор института
управления и государственной службы _____ Харьковский Р.Г.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической
комиссии института _____  Резник А.А.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины заключается в формировании у магистрантов глубокого понимания теоретических и практических аспектов межкультурных деловых коммуникаций, а также в развитии навыков эффективного взаимодействия с представителями различных культур в условиях глобализации. Преподавание дисциплины основано на системном, культурологическом и практико-ориентированном подходах, что позволяет рассмотреть влияние культурных различий на ведение бизнеса как на уровне отдельных организаций, так и на международной арене. Программа курса разработана с учетом современных требований к высшему образованию и актуальных вызовов, стоящих перед менеджерами в условиях многообразия культур.

Предметом изучения дисциплины являются основные концепции межкультурной коммуникации, стратегии и методы эффективного взаимодействия с представителями разных культур, а также этические аспекты делового общения. Задачи изучения дисциплины:

- Изучение теоретических основ межкультурных коммуникаций и их влияние на бизнес-процессы;
- Освоение понятийного аппарата, связанного с культурными различиями и их проявлениями;
- Разработка навыков адаптации коммуникационных стратегий в зависимости от культурного контекста;
- Формирование критического мышления и способности к решению практических задач в межкультурной среде.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Дисциплина «Межкультурные деловые коммуникации» относится к обязательной части профессионального цикла дисциплин. Содержание дисциплины является логическим продолжением таких курсов, как «Международный бизнес», «Кросс-культурный менеджмент» и «Коммуникации в управлении». Она служит основой для освоения более специализированных дисциплин, таких как «Управление межкультурными конфликтами» и «Этика международного бизнеса».

Результаты освоения дисциплины предполагают, что студенты смогут:

- Анализировать и интерпретировать культурные различия в контексте делового общения;
- Применять полученные знания для разработки эффективных стратегий коммуникации в международной среде;
- Оценивать этические аспекты межкультурных взаимодействий и принимать обоснованные решения в сложных ситуациях.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Знает правила командной работы, необходимые условия для эффективной командной работы; УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды; организует обсуждение разных идей и мнений; прогнозирует результаты действий; вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели; УК-3.3. Осуществляет деятельность по организации и руководству работой команды для достижения поставленной цели;	знать: методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами.; уметь: разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту; владеть: методами организации и управления коллективом, планированием его действий.
ОПК-4. Способен проектировать организационные изменения, руководить проектной и процессной деятельностью, и подразделением организации	ОПК-4.1. Знает методологические (экономические и правовые) основы проектной и процессной деятельности, инновационного и стратегического управления; ОПК-4.2. Умеет проектировать организационные изменения; ОПК-4.3. Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления.	знать: основные структурные и функциональные компоненты концепции управления проектом; исторический опыт развития методов управления проектами; инструменты и методы управления проектами; современное программное обеспечение; уметь: формулировать, анализировать и использовать информационные модели проекта для целей управления; разрабатывать проекты и проводить их оценку; владеть: навыками выбора инструментария при подготовке и реализации проекта; навыками применения современного программного обеспечения в проектной деятельности.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72 (2 зач. ед)	72 (2 зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	48	8
Лекции	12	4
Семинарские занятия	24	4
Практические занятия		
Лабораторные работы	-	
Курсовая работа (курсовой проект)	-	
Другие формы и методы организации образовательного процесса	-	
Самостоятельная работа студента (всего)	24	64
Итоговая аттестация	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Теория межкультурной коммуникации

Межкультурная коммуникация: структура и виды; комплексность и процессуальность коммуникации; основные понятия в коммуникации; характеристики коммуникации: контекстуальность (зависимость от места, времени, обстоятельств), динамичность, символический характер; актуальность межкультурной коммуникации; отечественная и зарубежные школы изучения межкультурных коммуникаций; проблемы междисциплинарного метода в межкультурных коммуникациях.

Тема 2. Культура как социальный феномен

Определения и подходы к изучению культур (элементы культуры, виды культур). Понятие «диалог культур». Культура как социальный феномен. Социокультурная память (социологический, культурологический, психологический и исторический подходы). Культурный релятивизм и этноцентризм, культурные универсалии. Культура как совокупность ценностей, норм, символов, верований, реализующихся в социальных представлениях, восприятии и особенностях поведения различных групп (субкультуры и контркультуры). Проблемы личности в контексте культуры. Соотношение понятий «культура» и «цивилизация». Общее и различное в культурном развитии западной и восточной цивилизаций в постиндустриальную эпоху. Место и роль российской культуры в контексте современности.

Тема 3. Культура: функции, основные характеристики и элементы.

Сущность культуры; основное назначение и функции культуры; связь культуры и коммуникации; основные характеристики культуры; доминирующая культура и субкультура; обучение культуре, социализация и

инкультурация; многообразие культурных паттернов; этноцентризм как характеристика культуры

Тема 4. Сущность и формы межкультурной коммуникации.

Виды коммуникации. Формы межкультурной коммуникации: межрасовая, межэтническая, межкультурная. Модель межкультурной коммуникации. Элементы межкультурной коммуникации: восприятие, вербальные процессы, невербальные процессы. Восприятие и культура; убеждения, ценности, установки; мировоззрение. Влияние социальной организации на культурное восприятие. Виды коммуникации. Вербальные процессы: вербальный язык и мышление. Невербальные процессы: телесное поведение («язык тела»), пространственное поведение (проксемика), восприятие времени.

Тема 5. Коммуникация в разных культурах Модели коммуникации. Проблема адекватной интерпретации сообщения.

Социальная коммуникация, как осознанная и кооперативная деятельность. Смысловой контакт в межкультурной коммуникации. Возможности возникновения «псевдокоммуникации» и «квазикоммуникации» в инокультурном контексте общения. Фреймы как способы познания разных культур. Понятие коммуникативной неудачи. Типологии коммуникативных неудач. Специфика использования различных средств коммуникации (ВК и НВК), каналов, видов коммуникации при взаимодействии с представителями других культурных ареалов. Гендерные особенности коммуникативного поведения. Механизмы и типичные ошибки восприятия. Специфика текстовой деятельности в процессе межкультурной коммуникации.

Тема 6. Межкультурные различия при употреблении языка

Концепция Э. Сепира о соотношении языка и культуры. Языковые лакуны и безэквивалентная лексика. Возникновение общих заимствований в ходе взаимодействия языков и культур. Языковые стили: прямой, косвенный, детализированный, развернутая речь. Стратегии и тактики убеждения. Способы поддержания темы диалога и глубина их обсуждения (очередность реплик в диалоге). Понимание молчания и улыбки в разных культурах. Понятие «языковая картина мира». Отражение «своего» менталитета и национального характера в процессе межкультурной коммуникации. Сравнительносопоставительный анализ невербального поведения в разных коммуникативных ситуациях представителей восточных и западных культур.

Тема 7. Социально-психологические основы межкультурной коммуникации

Социально-психологические закономерности общения и взаимодействия людей; групповая психология; большие и малые социальные группы, межгрупповые отношения между представителями различных этнических и национальных групп; вербальные и невербальные стили общения в различных этнических культурах.

Тема 8. Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса

Классификация культур; понятие корпоративной культуры; организационная культура во внешнеэкономических отношениях; основные атрибуты корпоративной (организационной) культуры; типология корпоративных культур; связь корпоративной культуры с успешной деятельностью организации; специфика коммуникации в контексте бизнеса; организация бизнес — взаимодействия с представителями различных этнических и национальных групп; ведение переговоров с представителями различных этнических и национальных групп; деловой протокол: назначение встречи, приветствие и знакомство, формальности, коммуникационные стили.

Тема 9. Кросс-культурные тренинги Основные цели и задачи тренинговых программ.

Формирование практических навыков межкультурного общения. Осознание уникальности своей и чужой культуры, умение вести диалог, разрешение и избежание межкультурных конфликтных ситуаций, преодоление этнокультурной предубежденности, понимание символов другой культуры, адекватная интерпретация вербального и невербального поведения иностранца в разных коммуникативных ситуациях и сферах. Способы ведения деловых переговоров и деловой 10 переписки. Межкультурная сензитивность и методы её повышения («культурные ассимиляторы»).

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Теория межкультурной коммуникации.	2	
2	Культура как социальный феномен		
3	Культура: функции, основные характеристики и элементы.	2	
4	Сущность и формы межкультурной коммуникации	2	2
5	Коммуникация в разных культурах Модели коммуникации. Проблема адекватной интерпретации сообщения	2	
6	Межкультурные различия при употреблении языка		2
7.	Социально-психологические основы межкультурной коммуникации	2	2
8.	Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса.	2	
9.	Кросс-культурные тренинги Основные цели и задачи тренинговых программ		-
Итого:		12	6

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма

1	Теория межкультурной коммуникации.	2	
2	Культура как социальный феномен	2	2
3	Культура: функции, основные характеристики и элементы.	2	
4	Сущность и формы межкультурной коммуникации	2	
5	Коммуникация в разных культурах Модели коммуникации. Проблема адекватной интерпретации сообщения	2	
6	Межкультурные различия при употреблении языка	2	2
7	Социально-психологические основы межкультурной коммуникации	2	
8	Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса.	2	
9	Кросс-культурные тренинги Основные цели и задачи тренинговых программ	4	
Итого:		24	4

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Теория межкультурной коммуникации.	Реферат, эссе	6	10
2	Культура как социальный феномен	Индивидуальная работа, эссе	6	10
3	Культура: функции, основные характеристики и элементы	Доклад, реферат, эссе	6	10
4	Сущность и формы межкультурной коммуникации	Реферат, индивидуальная работа	6	10
5	Коммуникация в разных культурах Модели коммуникации. Проблема адекватной интерпретации сообщения	Реферат, эссе, индивидуальная работа	6	10
6	Межкультурные различия при употреблении языка	Реферат, эссе	6	10
7	Социально-психологические основы межкультурной коммуникации	Доклад, презентация	6	10
8	Межкультурные коммуникации в сфере бизнеса.	Презентация, реферат, эссе	6	10
9	Кросс-культурные тренинги Основные цели и задачи тренинговых программ	Презентация, реферат	6	10
Итого:			12	100

4.6. Курсовые работы/проекты – не предусмотрены учебным планом дисциплины

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

- технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

- технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

- технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

- технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

- технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

- технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Авдулова Т.П. Менеджмент : учеб. пособие / Т.П. Авдулова. - М. : ГЭОТАР-Медиа, 2016. - 208 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279035588.html>

2. Адлер Ю.П. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Управление конфликтами – задача менеджмента: учеб. пособие/ Ю.П. Адлер. – М. : МИСис, 2020. – 130с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279035588.html>

3. Анопченко Т.Ю. Менеджмент: кейсы, тренинги, деловые игры / Анопченко Т.Ю., Григан А.М., Лысоченко А.А. - М. : Дашков и К, 2018. - 282с. Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279035588.html>

б) дополнительная литература:

1. Байдаков А.Н. Менеджмент : учебное пособие / А.Н. Байдаков, А.В. Назаренко, Д.В. Запорожец и др. - Ставрополь : АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2018. - 164 с. -- Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022258.html>

2. Веснин В.Р. Менеджмент в вопросах и ответах : учеб. пособие / В.Р. Веснин. - М. : Проспект, 2015. - 176 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022258.html>

3. Гудилин А.А. Менеджмент : практикум / А.А. Гудилин, О.О. Скрыбин. - М. : МИСиС, 2015. - 82 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022258.html>

4. Гудилин А.А. Менеджмент: мотивация труда / А.А. Гудилин, О.О. Скрыбин, Н.В. Каретникова, М.Е. Гусева - М. : МИСиС, 2013. - 50 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394022258.html>

5. Камынина Н.Н. Менеджмент и лидерство / Камынина Н.Н., Островская И.В., Пьяных А.В. – М. : ГЭОТАР – Медиа, 2012. – 528с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785238014746.html>

6. Кубышкин А.В. Менеджмент персонала: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент / Кубышкин А.В., Митюгин В.И. – 2-е изд., перераб. и доп. – Брянск : Брянский ГАУ, 2019. – 210с. – Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394008405.html>

7. Маслова Е.Л. Менеджмент / Маслова Е.Л. - М. : Дашков и К, 2015. - 336 с. - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394008405.html>

в) методические указания:

1. Методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Профессиональные навыки и этика менеджера» (для студентов направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент») / Составители: О.Ю. Родионова. - Луганск: изд-во: ЛГУ им. В. Даля, 2021.

2. Методические указания к выполнению контрольной работы по дисциплине «Профессиональные навыки и этика менеджера» (для студентов направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент») / Составители: О.Ю. Родионова. - Луганск: изд-во: ЛГУ им. В. Даля, 2021.

3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине «Профессиональные навыки и этика менеджера» (для студентов направления подготовки 38.04.02 «Менеджмент») / Составители: О.Ю. Родионова. - Луганск: изд-во: ЛГУ им. В. Даля, 2021.

г) Интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» – <https://www.biblio-online.ru/>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины ««Профессиональные навыки и этика менеджера»» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет (*при необходимости добавить специальное оборудование, которым оснащена академическая аудитория*).

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator

Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/
------------	-----	---

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Профессиональные навыки и этика менеджера»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Пороговый	знать: методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами.;
Основной		Базовый	уметь: анализировать и формировать методы эффективного руководства коллективами.

Заклю читель		Высокий	приемами управления коллективом.
Начальный	ОПК – 4 Способен проектировать организационные изменения, руководить проектной и процессной деятельностью, и подразделением организации	Порогов ый	знать: основы проектирования изменений в области организационного поведения и организационных коммуникаций;
Основной		Базовый	уметь: проектировать изменения в области организационного поведения и организационных коммуникаций
Закл ючительный		Высокий	владеть: навыком проектирования изменений в области организационного поведения и организационных коммуникаций;

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/ п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3.	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Знает правила командной работы, необходимые условия для эффективной командной работы;	Тема 1. Теория межкультурной коммуникации этики Тема 2. Культура как социальный феномен.	3
			УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды; организует обсуждение разных	Тема 3. Основные функции этикета.	

			идей и мнений; прогнозирует результаты действий; вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели		
			УК-3.3. Осуществляет деятельность по организации и руководству работой команды для достижения поставленной цели;	Тема 4. Понятие профессиональной этики и ее виды	
2.	ОПК - 4	Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в менеджменте и смежных областях, выполнять научно-исследовательские проекты	ОПК-4.1.Знает методологические (экономические и правовые) основы проектной и процессной деятельности, инновационного и стратегического управления	Тема 5. Факторы формирования имиджа современного менеджмента	3
			ОПК-4.2. Умеет проектировать организационные изменения;	Тема 6 Конфликт интересов и механизмы его предотвращения и урегулирования .	

			ОПК-4.3. Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления.	Тема 7. Культура управленческих взаимодействий	
--	--	--	--	--	--

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК - 3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Знает правила командной работы, необходимые условия для эффективной командной работы;	знать: методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами.; уметь: разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту; владеть: методами организации и управления коллективом, планированием его действий.	Тема 1. История и сущность профессиональной этики Тема 10. Деловой этикет: формы и нормы реализации в профессиональной деятельности	Контрольные вопросы и задания, тестовые задания, разноуровневые задания

2.	ОПК - 4 Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в	ОПК-4.1. Знает методологические (экономические и правовые) основы проектной и процессной деятельности, инновационного и стратегического управления	УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды; организует обсуждение разных идей и мнений; прогнозирует результаты действий; вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели	знать: командную работу; уметь: распределять поручения владеть: стратегиями для достижения поставленных целей	Тема 2. Основные функции этикета.	Контрольные вопросы и задания, тестовые задания, разноуровневые задания
		УК-3.3. Осуществляет деятельность по организации и руководству работой команды для достижения поставленной цели;	знать: основы по организации и руководству командной работы; уметь: разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; владеть: методами организации и управления коллективом.	Тема 3. Понятие профессиональной этики и ее виды		Контрольные вопросы и задания, тестовые задания, задания
2.	ОПК - 4 Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в	ОПК-4.1. Знает методологические (экономические и правовые) основы проектной и процессной деятельности, инновационного и стратегического управления	УК-4.1. Знает методологические (экономические и правовые) основы проектной и процессной деятельности, инновационного и стратегического управления	знать: методологические основы проектной и процессной деятельности; уметь: управлять инновационным и стратегическим процессом;	Тема 4. Факторы формирования имиджа современного менеджмента.	Контрольные вопросы и задания, тестовые задания, задания
		УК-4.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды; организует обсуждение разных идей и мнений; прогнозирует результаты действий; вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-4.3. Осуществляет деятельность по организации и руководству работой команды для достижения поставленной цели;	знать: основы по организации и руководству командной работы; уметь: разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; владеть: методами организации и управления коллективом.	Тема 5. Понятие профессиональной этики и ее виды	Контрольные вопросы и задания, тестовые задания, задания

			владеть: материалом проектов и процессв в управленческой деятельности		
		ОПК-4.2. Умеет проектировать организационные изменения	знать: методы проектирования организационных изменений; принципы руководства проектной и процессной деятельностью и подразделением организации; уметь: применять методы проектирования организационных изменений в процессе руководства деятельностью и подразделением организации; владеть: Владеет навыками проектиро- 13 Категория (группа) ОПК Код и наименование ОПК Код и наименование индикатора достижения ОПК вания организационных изменений; руководства проектной и процессной деятельностью и подразделением организации	Тема 5. Конфликт интересов и механизмы его предотвращения и урегулирования	Контрольные вопросы и задания, тестовые задания

		ОПК-4.3. Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления	знать: проектную и процессную деятельность; уметь: организовать проектную и процессную деятельность ; владеть: материалом для проектной и процессно деятельности.	Тема 6. Культура управленческих взаимодействий	Контрольные вопросы и задания, тестовые задания, задания
--	--	--	---	--	--

1. Типовые тестовые задания (пороговый уровень)

1. Выберите один правильный ответ

Какой из следующих факторов наиболее важен для успешной межкультурной коммуникации?

- А) Знание языка
- Б) Понимание культурных различий
- В) Наличие диплома
- Г) Опыт работы

Правильный ответ: Б

2. Выберите один правильный ответ

Какой из следующих аспектов является важным в деловых переговорах с представителями восточных культур?

- А) Прямота
- Б) Уважение к иерархии
- В) Быстрая реакция
- Г) Открытость к критике

Правильный ответ: Б

3. Выберите один правильный ответ

Какой из следующих факторов может способствовать успешной межкультурной коммуникации?

- А) Эмпатия
- Б) Стереотипы
- В) Игнорирование различий
- Г) Пренебрежение культурными нормами

Правильный ответ: А

4. Выберите один правильный ответ

Какой из следующих подходов наиболее эффективен для разрешения конфликтов в межкультурной среде?

- А) Игнорирование проблемы
- Б) Прямое столкновение
- В) Поиск компромисса
- Г) Установление доминирования

Правильный ответ: В

:

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

2. Разноуровневые задания

(базовый уровень)

На основании собранного эмпирического материала составьте план повышения квалификации персонала в организации по следующим тематикам

1. Нравственность и культура менеджера – его важнейшие профессиональные качества.
2. Культура служебных отношений менеджера.
3. Нравственное поведение менеджера во внеслужебное время, в быту.
4. Культура речи – одно из требований морального облика руководителя.
5. Эстетическая значимость внешнего вида менеджера.
6. Нравственные основы личностно-коллективных отношений.
7. Содержание и нормативно-регулятивная роль принципов в деятельности менеджера.
8. Принцип гуманизма. Гуманистическое содержание государственной деятельности.
9. Содержание принципов патриотизма и интернационализма и их нормативно-регулятивная роль в деятельности менеджера.

10. Принцип справедливости и законности как нравственная и правовая норма, его отражение в деятельности менеджера.
11. Отражение основных нравственных принципов в нормативных документах, регламентирующих нравственно-правовые требования к деятельности менеджера.
12. Основные понятия и категории этики.
13. Добро и зло. Борьба с социальным злом как способ утверждения добра.
14. Профессиональный долг, честь и совесть – основа нравственных отношений в деятельности предприятия.
15. Категория совести. Совесть как внутренний регулятор нравственного отношения к работникам.
16. Категория чести как оценка и признание заслуг менеджера перед коллективом.
17. Категория долга. Долг служебный и моральный.
18. Соотношение морали и права в истории философской мысли.
19. Взаимодействие морали и права в современном обществе.
20. Особенности профессиональной морали менеджера.
21. Основные требования, предъявляемые к нравственной культуре менеджера.
22. Нравственные качества менеджера.
23. Личная дисциплинированность – одно из основных требований к нравственной культуре менеджера.
24. Кодекс чести менеджера об основных требованиях к нравственному облику менеджера и правилах отношения к сотрудникам.
25. Правовые основы профессиональной этики менеджера.
26. Отражение нравственно-правовых требований к профессиональной деятельности в основных Международных соглашениях в области защиты прав человека.
27. Отражение нравственно-правовых требований к профессиональной деятельности в основных нормативных документах, регламентирующих нравственно-правовые требования в деятельности государственного служащего.
28. Проблема нравственной взаимосвязи целей, средств и результатов деятельности.
29. Проблема свободы, необходимости и ответственности в моральном выборе менеджера при выполнении служебных задач.
30. Сущность морального выбора и риска.
31. Нравственные конфликты в деятельности менеджера
32. Причины возникновения профессионально-нравственной деформации.
33. Сущность и содержание этикета. История возникновения этикета.
34. Сущность и содержание служебного этикета.

Задачи (высокий уровень)

Задача 1.

Попробуйте поместить себя в ситуацию морального конфликта и воспользовавшись наличием свободной воли, сделать выбор:

У вас есть два претендента на руководящую должность среднего уровня управления, которых Вы очень уважаете и цените. Вдруг Вы узнаете, что один из них, предал другого, (который тоже претендовал на это место), сообщив о нем дискредитирующую ложную информацию. Работу предложили ему. Кандидат, кандидатуру которого отвергли, не знает о подоплеке этого дела. О Вашей осведомленности не знает и тот кто, способствовал своему назначению на должность. Как Вы будете себя вести?

Задание: Постарайтесь проанализировать свою мотивацию и те нравственные трудности, которые Вы могли бы испытывать в процессе принятия решения.

Задача 2

Вам предстоит беседовать с человеком, который очень чувствителен к внешним признакам силы, интеллекта, эмоциональности партнера. Он уступчив, легко теряется, не перебивает, терпеливо сносит, когда перебивают его. Нерешителен в раскрытии своих знаний, часто позволяет сбить себя с толку и приходит к выводу о своей неправоте. Затем, осознав это, часто впадает в отчаяние, а зачастую становится жалобщиком на своего партнера.

Задание: Определите тип субъекта по общению. Разработайте тактику общения с людьми, подобного типа.

Задача 3

Спонсор Михайлов В.А. предоставил крупную денежную сумму одной из организаций на проведение юбилейного, праздничного мероприятия. Работники организации, которую он возглавлял, отнеслись к такой благотворительности не однозначно. Были высказаны различные точки зрения:

Ряд работников поддержали руководителя, так как считают, что спонсорство явление нравственное, приносящее пользу, как обществу, так и организациям в частности.

Другие посчитали, что руководитель поступил аморально по двум причинам:

- 1) крупный взнос ухудшил финансовое положение фирмы, чем нанес ущерб ее работникам;
- 2) и в принципе такие «жесты» формирует иждивенчество тех, кто надеется на спонсорство, и не стремится сам заработать на подобные цели.

Задание: Выразите свое отношение к данному явлению с точки зрения морали. Аргументируйте свой ответ.

Задача 4

Уильям Ньюмен сформулировал основные причины нежелания руководителей делегировать полномочия:

1. **Ложная мысль «Я сделаю это лучше».** Руководитель утверждает, что поскольку он может сделать эту работу лучше, то он и должен выполнить ее вместо подчиненного. Два соображения характеризуют ошибочность такого утверждения. Во-первых, затраты времени на задание, которое мог бы выполнить подчиненный, означает, что руководитель не сможет на должном уровне выполнять другие обязанности. Общие выгоды могут быть больше, если руководитель сконцентрирует усилия на планировании и контроле и осознанно позволит подчиненному выполнять менее важные обязанности, хотя и с несколько более низким уровнем качества. Во-вторых, если руководитель не будет разрешать подчиненным выполнять новые задания с дополнительными полномочиями, то они не будут повышать свою квалификацию.

2. **Отсутствие способностей управлять персоналом предприятия.** Некоторые руководители так погружаются в повседневную работу, что пренебрегают более общей картиной деятельности. Оказавшись в ситуации, когда невозможно охватить долгосрочную перспективу в потоке повседневной деятельности, они не могут полностью осознать значение распределения работы между подчиненными.

3. **Отсутствие доверия к подчиненным.** Если руководители действуют так, как будто не доверяют подчиненным, то подчиненные будут работать соответственно. Они потеряют инициативность и будут часто спрашивать, правильно ли они выполняют работу, чувствуя себя неуверенно.

4. **Опасения риска.** Руководители отвечают за работу подчиненного, они могут опасаться, что делегирование задач будет порождать проблемы, за которые руководители ответят.

5. **Отсутствие выборочного контроля для предупреждения руководства о возможной опасности.** Параллельно делегированию дополнительных полномочий, руководство должно создать эффективные механизмы контроля для получения информации о результатах работы подчиненных. Обратная связь для получения информации от этих механизмов контроля помогает направлять подчиненного на достижение цели. Кроме того, обратная связь дает руководителю гарантию того, что проблема будет выявлена прежде, чем превратится в катастрофу. Если механизмы контроля неэффективны, то руководство серьезно будет остерегаться делегирования дополнительных полномочий подчиненным.

Задание: Обсудите эти положения в свете реалий современного общества. Приведите примеры из собственного или заимствованного опыта, то есть известных Вам руководителей или менеджеров.

Задача 5

А. В беседе с руководителем сотрудница сетовала на сложную моральную атмосферу в коллективе. В конце беседы она сказала: «Многие, кого я считала друзьями, оказались людьми «с двойным дном». Беседуя с глазу на глаз, показывают себя милыми, отзывчивыми людьми. Но, группируясь по собственным интересам, готовы перешагнуть через любого человека, не считаясь с никакими этическими нормами.

Задание: Назовите скрытые потоки внутри организации, которые способны влиять как "центробежные" или "центростремительные" силы. Какова роль в этом процессе нравственной культуры членов организации? Дайте моральную оценку "групповщине" и ее влиянию на моральную атмосферу в коллективе.

Б. Все виды предпринимательской деятельности включают в себя обмен. Производитель производит товар и продает его торговцу, обмениваясь с ним по определенной цене. В свою очередь, торговец продает товар покупателю по такой-то цене, рабочий меняет свою рабочую силу на зарплату, акционер инвестирует капитал в обмен на дивиденды, банкир ссужает деньги в обмен на проценты.

Задание: Что означает на языке морали «взаимовыгодный обмен»? Какие требования он предъявляет деловому общению?

Задача 6

Панин, являющийся сотрудником комитета одного из Департаментов областной администрации, отказался выполнять, сочтя необоснованным, распоряжение руководителя комитета Департамента. Об этом факте он незамедлительно сообщил в письменной форме руководителю комитета Департамента, выдавшему распоряжение, и руководителю Департамента. Последний, изучив содержание распоряжения руководителя комитета Департамента, счел его правомерным и в письменном виде обязал Панина незамедлительно его выполнить. Панин подчинился указанию руководителя Департамента и выполнил распоряжение председателя комитета. В ходе плановой прокурорской проверки работы Департамента было выявлено, что в результате выдачи и исполнения данного распоряжения был нарушен целый ряд норм законодательства.

Задание: Определите, должен ли был Панин выполнить распоряжение председателя комитета? Должен ли был Панин выполнить указание начальника Департамента? Кто должен нести ответственность за исполнение неправомерного распоряжения председателя комитета?

Задача 7

Начальнику одного из структурных подразделений агентства по недропользованию Ефремову во время служебной командировки в США было присвоено 10 звание почетного профессора Калифорнийского университета (Беркли) за особые достижения в науке. По возвращении Ефремов доложил о данном факте руководителю агентства, который в свою очередь указал, что подобное звание Ефремов мог получить только с его письменного разрешения. В связи с данным фактом Ефремову было предложено отказаться от присвоенного ему звания и объявлен строгий выговор. Определите, правомерно ли было решение руководителя федерального агентства в отношении Ефремова? Изменился ли бы ваш ответ, если бы Ефремов получил звание почетного профессора Санкт-Петербургского университета?

«разноуровневые задания »

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при решении задач
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими при решении задач в рамках усвоенного учебного материала

Методические рекомендации:

На основе изучения основных теоретических положений следует сформулировать собственное обоснованное мнение по проблемам и возможным путям их решения в данной области управления (в зависимости от конкретной постановки вопроса).

3. Контрольные вопросы

(базовый уровень)

1. Этические требования к должностным обязанностям руководителя.
2. Группы профессионально – этических норм и в системе управления
3. Корпоративная культура и управление.
4. Типология организационных культур в организациях
5. Динамические особенности изменений в организациях
6. Характерные черты происходящих сопротивлений изменениям в организациях
7. Основные концепции в организационных изменениях
8. Роль религии в историческом развитии и становлении этики и культуры управления
9. Теория утилитаризма управления
10. . Манипулирование в деловом общении
11. Каковы особенности манипуляций используемых в переговорном процессе
12. Организация деловых переговоров
13. Выбор средств ведения переговоров. Сбор и анализ необходимой информации

14. Проблемы морально – нравственного выбора. Связь морального выбора с философскими
15. Деловой прием. Виды деловых приемов
16. Подготовка к совещанию, собранию, заседанию, переговорам. Основные этапы и процедура подготовки
17. Определение личного имиджа менеджера.
18. Проблемы микроэтики в организациях, подразделениях, отделах, службах.
19. Роль менеджеров в современных организации.
20. Современная Российская деловая этика и ее сравнительная характеристика с деловыми этиками Западной Европы, Японии и США.
21. Методология в изучении профессиональной этики и этикета.
22. Роль этических качеств и психологических приемов.
23. Этимология и современное значение терминов нравственность, этика, мораль.
24. Основные принципы и функции этики.
25. Нравственные принципы, нормы, ценности.
26. Отражение нравственных аспектов в законодательной базе.
27. Основные направления современной этической мысли.
28. Деятельность как специфическая человеческая форма отношения к окружающему миру.
29. Профессиональная этика менеджера.
30. Основные этические категории.
31. Нравственные основы профессиональной деятельности.
32. Моральный выбор как профессиональная проблема.
33. Общеметодологические основы общения.
34. Культура и этика делового общения.
35. Типы взаимодействия и их особенности.
36. Стили делового общения и их характеристика.
37. Мышление и речь: сущность и содержание.
38. Монологические и диалогические виды речи.
39. Основные принципы составления и исполнения речи.
40. Устное выступление и основные требования к его подготовке и реализации.
41. Организационно-управленческие основы возникновения социальных конфликтов.
42. Динамика возникновения, протекания и разрешения конфликтов.
43. Основные функции и принципы профессиональной этики.
44. Понятие имиджа и стиля в деловом общении.
45. Принципы этикета и их реализация в профессиональной деятельности.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Контрольные вопросы»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
---------------------------------------	---------------------

5	Студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Раскрытие вопроса представлено на неудовлетворительном уровне или не представлено (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Тематика контрольных работ: (базовый уровень)

1. Интеркультурная коммуникация на уровне межличностных и межгрупповых контактов.
2. Понятие о «лице». «Лицо» - как понятие в разных культурах.
3. Культурные универсалии и межкультурные различия в мышлении и познавательной деятельности.
4. Сформулируйте специфические особенности межличностной коммуникации в интеркультурных контактах.
5. Какие черты личности влияют на успешный процесс межкультурной коммуникации?
6. Приведите примеры разных стилей общения у разных народов.
7. Что значит «создать лицо», «сохранить лицо» в ситуациях межкультурного общения?
8. Особенности межличностного интеркультурного общения.
9. Особенности межгруппового интеркультурного общения.
10. «Свой - чужой» в понимании русских.
11. Тип традиционной русской личности и влияние его на межкультурное общение.
12. Особенности интеркультурной адаптации в межэтнических браках.
13. «Создание лица» в индивидуалистических культурах.
14. «Создание лица» в коллективистских культурах.
- 12
15. Кросскультурные исследования половых ролей.
16. Межкультурные исследования особенностей мировосприятия, памяти и интеллекта.
17. Культурные универсалии и особенности их проявления на примере 1–2 стран.

18. «Эмик» и «этик» - подходы в современных кросскультурных исследованиях.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Контрольная работа»

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Контрольная работа»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

Оценочные средства аттестации (зачет)

Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету:

1. Предмет и задачи курса «Межкультурная коммуникация». Место дисциплины в системе социогуманитарных наук.
2. Понятие коммуникации. Структура коммуникации. Субъекты коммуникации.
3. Основы коммуникации.
4. Вербальная и невербальная коммуникация. Уровни, формы и каналы коммуникации.
5. Функции коммуникации.
6. Социокультурный и исторические аспекты межкультурной коммуникации.
7. Понятие межкультурной коммуникации.
8. Универсальные и культурно - специфические аспекты коммуникации.
9. Межкультурная коммуникация: её структура и виды.
10. Определение культуры.
11. Компоненты культуры.
12. Типология культур.
13. Проблема культурных различий между народами.
14. Понятие «культурного шока». Барьеры межкультурной коммуникации.
15. Эффективная межкультурная коммуникация и факторы, способствующие её достижению.
16. Проблема этноцентризма.

17. Формирование межкультурной компетентности.
18. Типы и функции символов.
19. Социально коммуникативная и регулирующая функция обрядов и традиций.
20. Понятие организационной культуры.
21. Корпоративная культура и её составляющие.
22. Доминирующая культура и субкультуры.
23. Статус компании и особенности организации.
24. Типология корпоративных культур. Классификация Дила и Кеннеди, Тромпенаарса.
25. Сильная корпоративная культура и её роль в успехе компании.
26. Психологические аспекты межкультурной коммуникации.
27. Этнокультурные особенности невербального поведения (роль символов).
28. Деловой этикет в разных странах.
29. Межкультурные конфликты и способы их разрешения.
30. Классификация корпоративных культур
31. Роль сильной корпоративной культуры в успехе компании.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Зачет»

Шкала оценивания	Характеристика знания предмета и ответов
зачтено	Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не зачтено	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.

Форма листа изменений и дополнений, внесенных в ФОС

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)