

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Декан СПФ

«19» мая 2023 г.



Т.В. Поштарева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Межкультурные коммуникации на иностранном языке**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2023**

Разработана  
Докт. филол. наук,  
профессор кафедры СТ  
\_\_\_\_\_ Д.И. Петренко

Согласована  
зав. выпускающей кафедры СТ  
\_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры СТ  
от «19» мая 2023 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «19» мая 2023 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК  
\_\_\_\_\_ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2023 г.

## Содержание

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....                                                                      | 3  |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП.....                                                             | 3  |
| 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....                                                 | 3  |
| 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ.....                                                        | 3  |
| 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ                                                                  |    |
| 5.1. Содержание дисциплины.....                                                                       | 4  |
| 5.2. Структура дисциплины.....                                                                        | 6  |
| 5.3. Занятия семинарского типа.....                                                                   | 8  |
| 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)..... | 9  |
| 5.5. Самостоятельная работа.....                                                                      | 9  |
| 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ.....                                                                    | 9  |
| 7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....              | 11 |
| 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ                                        |    |
| 8.1. Основная литература.....                                                                         | 22 |
| 8.2. Дополнительная литература.....                                                                   | 22 |
| 8.3. Программное обеспечение.....                                                                     | 23 |
| 8.4. Профессиональные базы данных.....                                                                | 23 |
| 8.5. Информационные справочные системы.....                                                           | 23 |
| 8.6. Интернет-ресурсы.....                                                                            | 23 |
| 8.7. Методические указания по освоению дисциплины.....                                                | 23 |
| 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....                                                | 26 |
| 10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....                | 26 |

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями дисциплины «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» являются повышение исходного уровня владения английским языком, достигнутого на предыдущей ступени образования, освоение особенностей использования английского языка в процессе совместной работы, ведения переговоров, презентации своих продуктов и услуг клиентам и коллегам из других стран, носителями как различных национальных, так и различных корпоративных культур.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Межкультурные коммуникации на иностранном языке» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» Б.1.Б.2 ОПОП.

| Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики) | Последующие дисциплины (курсы, модули, практики) |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Иностранный язык                                    | –                                                |

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Код и наименование компетенции                                                                                                                           | Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции                                           | Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах) | УК-4.2 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке. | <b>Знает</b> нормы и правила иностранного языка.<br><b>Умеет</b> коммуницировать в устной и письменной формах на иностранном языке.<br><b>Владет</b> навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на иностранном языке. |

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 13 зачетных единиц, 468 академических часов.

### Очная форма обучения

| Вид учебной работы                | Всего часов  | Триместры |    |    |      |
|-----------------------------------|--------------|-----------|----|----|------|
|                                   |              | 3         | 4  | 5  | 6    |
| <b>Контактная работа (всего)</b>  | <b>126,5</b> | 40        | 30 | 30 | 26,5 |
| в том числе:                      |              |           |    |    |      |
| 1) занятия семинарского типа (ПЗ) | 124          | 40        | 30 | 30 | 24   |
| из них                            |              |           |    |    |      |
| – практические занятия (ПР)       | 124          | 40        | 30 | 30 | 24   |
| 2) групповые консультации         | 2            |           |    |    | 2    |

|                                            |              |       |       |       |         |
|--------------------------------------------|--------------|-------|-------|-------|---------|
| 3) промежуточная аттестация                | 0,5          |       |       |       | 0,5     |
| <b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b> | <b>341,5</b> | 68    | 78    | 78    | 117,5   |
| в том числе:                               |              |       |       |       |         |
| – самоподготовка                           | 315          | 68    | 78    | 78    | 91      |
| – подготовка к аттестации                  | 26,5         |       |       |       | 26,5    |
| Общий объем, час                           | 468          | 108   | 108   | 108   | 144     |
| Форма промежуточной аттестации             |              | зачет | зачет | зачет | экзамен |

### Заочная форма обучения

| Вид учебной работы                         | Всего часов  | Триместры |       |       |         |
|--------------------------------------------|--------------|-----------|-------|-------|---------|
|                                            |              | 3         | 4     | 5     | 6       |
| <b>Контактная работа (всего)</b>           | <b>29,4</b>  | 4,3       | 6,3   | 8,3   | 10,5    |
| в том числе:                               |              |           |       |       |         |
| 1) занятия семинарского типа (ПЗ)          | 28           | 4         | 6     | 8     | 10      |
| из них                                     |              |           |       |       |         |
| – практические занятия (ПР)                | 28           | 4         | 6     | 8     | 10      |
| 2) групповые консультации                  |              |           |       |       |         |
| 3) промежуточная аттестация                | 1,4          | 0,3       | 0,3   | 0,3   | 0,5     |
| <b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b> | <b>438,6</b> | 103,7     | 101,7 | 99,7  | 133,5   |
| в том числе:                               |              |           |       |       |         |
| – самоподготовка                           | 419          | 100       | 98    | 96    | 125     |
| – подготовка к аттестации                  | 19,6         | 3,7       | 3,7   | 3,7   | 8,5     |
| Общий объем, час                           | 468          | 108       | 108   | 108   | 144     |
| Форма промежуточной аттестации             |              | зачет     | зачет | зачет | экзамен |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы)                                                                                                                        | Содержание раздела (темы)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                | Developing intercultural skills (Развитие межкультурных навыков)                                                                                   | Рассмотрение понятия культуры и способов описания различных культур в целях разработки эффективных стратегий эффективной межкультурной коммуникации. Знакомство с понятием «flexible thinking» («гибкое мышление») в процессе ведения переговоров с коллегами из других стран, со способами преодоления «misunderstanding» («непонимания»).                                                                 |
| 2.               | Managing first meetings in context of different corporate cultures (Организация первых рабочих встреч в контексте различных корпоративных культур) | Изучение языковых конструкций, используемых для начала деловой беседы, приветствия носителей различных культур: «open questions» («открытые вопросы») и «closed questions» («закрытые вопросы»). Выработка практических навыков ведения «small talk» («светской (легкой) беседы») с новыми коллегами с учетом их «cultural backgrounds» («культурных традиций, лежащих в основе воспитания»): метафоры «the |

|    |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                 | coconut culture» и «the peach culture» (закрытый и открытый культурные типы).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. | Effective intercultural communication (Эффективная межкультурная коммуникация)  | Анализ речевых тактик решения коммуникативных проблем, связанных с взаимодействием представителей различных культур. Освоение способов «communicating good and bad news sensitively» («деликатного сообщения о хороших и плохих новостях»). Рассмотрение различных речевых стилей межкультурной коммуникации.                                                                                                |
| 4. | Managing international meetings (Организация международных встреч)              | Знакомство со способами организации диалога в коллективах, состоящих из представителей различных культур, с процессом выработки общих решений. Использование речевых навыков для решения коммуникативных трудностей, возникающих при общении людей с различным темпераментом, обусловленным «cultural background».                                                                                           |
| 5. | Becoming a better listener (Как стать хорошим слушателем)                       | Введение в активный словарный запас стандартных фразеологизированных выражений, служащих для создания образа внимательного слушателя, выяснения деталей обсуждаемых вопросов в мультикультурной среде: значения конкретных слов или действий партнеров, их ценностей, мотивации, возможных последствий тех или иных действий, значимости вербальных и невербальных средств в установлении деловых контактов. |
| 6. | Presenting across cultures (Презентация продукта в различных культурных средах) | Обзор способов презентации продукта перед слушателями- иностранцами с учетом интересов и потенциальных ожиданий аудитории: метатекстовые маркеры, используемые для структурирования, улучшения логической связности речи, динамики «Q & A phase of presentation» (вопросно-ответной фазы презентации, ее обсуждения).                                                                                        |
| 7. | Writing emails (Написание электронных писем)                                    | Рассмотрение структуры типового электронного письма, содержащего культурно «нейтральные» речевые элементы, активизация лексических и фразеологических единиц – формул вежливости, корректности, точности, деликатности. Выработка позитивного стиля написания деловых вопросов и ответов в электронных письмах.                                                                                              |
| 8. | Negotiating across cultures (Переговоры с представителями различных культур)    | Практическая работа по совершенствованию речевых навыков, требующихся для проведения успешных международных переговоров на английском языке, свободного использования речевых средств, позволяющих выяснить личные цели партнеров, понять собеседника в процессе ведения переговоров, построить дискуссию в «гибком» стиле, выяснить точки                                                                   |

|     |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                        | соприкосновения между сторонами переговоров, уважительно отнестись к позиции партнеров, определить четкую повестку и долгосрочную перспективу переговоров.                                                                                                                                                                               |
| 9.  | Managing conflict (Урегулирование рабочих конфликтов)                                                                  | Знакомство с моделью «A–I–R» («anticipation possible conflict – identify potential sources of conflict – recommend a way to avoid conflict»), позволяющей предотвратить возможный рабочий конфликт, в основе которого различное понимание корпоративных ценностей. Применение этой модели для урегулирования межнациональных конфликтов. |
| 10. | Working in an international team (Работа международной команде)                                                        | Практическое освоение навыков тимбилдинга в поликультурном рабочем коллективе, способов употребления универсальных фраз и выражений для создания позитивной обратной связи («positive feedback»).                                                                                                                                        |
| 11. | Managing diversity and creativity (Управление коллективом в условиях культурного разнообразия, повышение креативности) | Анализ возможностей использования вербальных «diversity techniques» («техник управления коллективом с различными взглядами на мир»), развитие навыков «brainstorming» («мозгового штурма») в условиях работы с представителями различных культур.                                                                                        |
| 12. | Profiling your intercultural competence (Определение вашей межкультурной компетенции)                                  | Работа с тестовыми материалами, позволяющими оценить личную межкультурную компетенцию, разработка плана персонального развития на основе результатов тестирования.                                                                                                                                                                       |

## 5.2. Структура дисциплины

### Очная формы обучения

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы)                                                                                                                        | Количество часов |    |       |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|-------|
|                  |                                                                                                                                                    | ПР               | СР | Всего |
| 1                | Developing intercultural skills (Развитие межкультурных навыков)                                                                                   | 14               | 29 | 45    |
| 2                | Managing first meetings in context of different corporate cultures (Организация первых рабочих встреч в контексте различных корпоративных культур) | 10               | 26 | 36    |
| 3                | Effective intercultural communication (Эффективная межкультурная коммуникация)                                                                     | 10               | 26 | 36    |
| 4                | Managing international meetings (Организация международных встреч)                                                                                 | 10               | 26 | 36    |
| 5                | Becoming a better listener (Как стать хорошим слушателем)                                                                                          | 10               | 26 | 36    |
| 6                | Presenting across cultures (Презентация продукта в различных культурных средах)                                                                    | 10               | 26 | 36    |
| 7                | Writing emails (Написание электронных писем)                                                                                                       | 10               | 26 | 36    |

|    |                                                                                                                        |     |     |     |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| 8  | Negotiating across cultures (Переговоры с представителями различных культур)                                           | 10  | 26  | 36  |
| 9  | Managing conflict (Урегулирование рабочих конфликтов)                                                                  | 10  | 26  | 36  |
| 10 | Working in an international team (Работа международной команде)                                                        | 10  | 26  | 36  |
| 11 | Managing diversity and creativity (Управление коллективом в условиях культурного разнообразия, повышение креативности) | 10  | 26  | 36  |
| 12 | Profiling your intercultural competence (Определение вашей межкультурной компетенции)                                  | 10  | 26  | 36  |
|    | Общий объем                                                                                                            | 124 | 315 | 439 |

### Заочная форма обучения

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы)                                                                                                                        | Количество часов |     |       |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|-------|
|                  |                                                                                                                                                    | ПР               | СР  | Всего |
| 1                | Developing intercultural skills (Развитие межкультурных навыков)                                                                                   | 6                | 45  | 51    |
| 2                | Managing first meetings in context of different corporate cultures (Организация первых рабочих встреч в контексте различных корпоративных культур) | 2                | 34  | 36    |
| 3                | Effective intercultural communication (Эффективная межкультурная коммуникация)                                                                     | 2                | 34  | 36    |
| 4                | Managing international meetings (Организация международных встреч)                                                                                 | 2                | 34  | 36    |
| 5                | Becoming a better listener (Как стать хорошим слушателем)                                                                                          | 2                | 34  | 36    |
| 6                | Presenting across cultures (Презентация продукта в различных культурных средах)                                                                    | 2                | 34  | 36    |
| 7                | Writing emails (Написание электронных писем)                                                                                                       | 2                | 34  | 36    |
| 8                | Negotiating across cultures (Переговоры с представителями различных культур)                                                                       | 2                | 34  | 36    |
| 9                | Managing conflict (Урегулирование рабочих конфликтов)                                                                                              | 2                | 34  | 36    |
| 10               | Working in an international team (Работа международной команде)                                                                                    | 2                | 34  | 36    |
| 11               | Managing diversity and creativity (Управление коллективом в условиях культурного разнообразия, повышение креативности)                             | 2                | 34  | 36    |
| 12               | Profiling your intercultural competence (Определение вашей межкультурной компетенции)                                                              | 2                | 34  | 36    |
|                  | Общий объем                                                                                                                                        | 28               | 419 | 447   |

### 5.3. Занятия семинарского типа

#### Очная форма обучения

| № п/п | № раздела (темы) | Вид занятия | Наименование                                                                                                                                       | Количество часов |
|-------|------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1     | 1                | ПР          | Developing intercultural skills (Развитие межкультурных навыков)                                                                                   | 14               |
| 2     | 2                | ПР          | Managing first meetings in context of different corporate cultures (Организация первых рабочих встреч в контексте различных корпоративных культур) | 10               |
| 3     | 3                | ПР          | Effective intercultural communication (Эффективная межкультурная коммуникация)                                                                     | 10               |
| 4     | 4                | ПР          | Managing international meetings (Организация международных встреч)                                                                                 | 10               |
| 5     | 5                | ПР          | Becoming a better listener (Как стать хорошим слушателем)                                                                                          | 10               |
| 6     | 6                | ПР          | Presenting across cultures (Презентация продукта в различных культурных средах)                                                                    | 10               |
| 7     | 7                | ПР          | Writing emails (Написание электронных писем)                                                                                                       | 10               |
| 8     | 8                | ПР          | Negotiating across cultures (Переговоры с представителями различных культур)                                                                       | 10               |
| 9     | 9                | ПР          | Managing conflict (Урегулирование рабочих конфликтов)                                                                                              | 10               |
| 10    | 10               | ПР          | Working in an international team (Работа международной команде)                                                                                    | 10               |
| 11    | 11               | ПР          | Managing diversity and creativity (Управление коллективом в условиях культурного разнообразия, повышение креативности)                             | 10               |
| 12    | 12               | ПР          | Profiling your intercultural competence (Определение вашей межкультурной компетенции)                                                              | 10               |

#### Заочная форма обучения

| № п/п | № раздела (темы) | Вид занятия | Наименование                                                                                                                                       | Количество часов |
|-------|------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 1     | 1                | ПР          | Developing intercultural skills (Развитие межкультурных навыков)                                                                                   | 6                |
| 2     | 2                | ПР          | Managing first meetings in context of different corporate cultures (Организация первых рабочих встреч в контексте различных корпоративных культур) | 2                |
| 3     | 3                | ПР          | Effective intercultural communication (Эффективная межкультурная коммуникация)                                                                     | 2                |
| 4     | 4                | ПР          | Managing international meetings (Организация международных встреч)                                                                                 | 2                |



|    |    |    |                                                                                                                        |   |
|----|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 5  | 5  | ПР | Becoming a better listener (Как стать хорошим слушателем)                                                              | 2 |
| 6  | 6  | ПР | Presenting across cultures (Презентация продукта в различных культурных средах)                                        | 2 |
| 7  | 7  | ПР | Writing emails (Написание электронных писем)                                                                           | 2 |
| 8  | 8  | ПР | Negotiating across cultures (Переговоры с представителями различных культур)                                           | 2 |
| 9  | 9  | ПР | Managing conflict (Урегулирование рабочих конфликтов)                                                                  | 2 |
| 10 | 10 | ПР | Working in an international team (Работа международной команде)                                                        | 2 |
| 11 | 11 | ПР | Managing diversity and creativity (Управление коллективом в условиях культурного разнообразия, повышение креативности) | 2 |
| 12 | 12 | ПР | Profiling your intercultural competence (Определение вашей межкультурной компетенции)                                  | 2 |

#### 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) – не предусмотрено

#### 5.5. Самостоятельная работа

| № раздела (темы) | Виды самостоятельной работы                                                         | ОФО | ЗФО  |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|
| 1-12             | Подготовка к устному опросу по теме, тестированию, выполнению практических заданий. | 315 | 419  |
| 1-12             | Подготовка к аттестации.                                                            | –   | 26,5 |

### 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При обучении иностранному языку используются следующие образовательные технологии.

Технология коммуникативного обучения – направлена на формирование коммуникативной компетентности студентов, которая является базовой, необходимой для адаптации к современным условиям межкультурной коммуникации.

Технология разноуровневого (дифференцированного) обучения предполагает осуществление познавательной деятельности студентов с учётом их индивидуальных способностей, возможностей и интересов, поощряя их реализовывать свой творческий потенциал. Создание и использование диагностических тестов является неотъемлемой частью данной технологии.

Технология индивидуализации обучения помогает реализовывать личностно-ориентированный подход, учитывая индивидуальные особенности и потребности учащихся.

Технология тестирования используется для контроля уровня усвоения лексических, грамматических знаний в рамках модуля на определённом этапе обучения. Данная технология позволяет преподавателю выявить и систематизировать аспекты, требующие дополнительной проработки.

Технология обучения в сотрудничестве реализует идею взаимного обучения, осуществляя как индивидуальную, так и коллективную ответственность за решение учебных задач.

Игровая технология позволяет развивать навыки рассмотрения ряда возможных способов решения проблем, активизируя мышление студентов и раскрывая личностный потенциал каждого обучающегося.

Технология развития критического мышления способствует формированию разносторонней личности, способной критически относиться к информации, уметь отбирать информацию для решения поставленной задачи.

Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ) расширяют рамки образовательного процесса, повышая его практическую направленность, способствуют интенсификации самостоятельной работы обучающихся и повышению познавательной активности. В рамках ИКТ выделяются 2 вида технологий:

- *технология использования компьютерных программ*, которая позволяет эффективно дополнить процесс обучения языку на всех уровнях. Мультимедийные программы предназначены как для аудиторной, так и самостоятельной работы студентов и направлены на развитие грамматических и лексических навыков.

- *Интернет-технологии*, предоставляющие широкие возможности для поиска информации, ведения научных исследований.

### **Интерактивные и активные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях**

| № раздела (темы) | Вид занятия | Используемые интерактивные и активные образовательные технологии                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Количество часов |     |
|------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----|
|                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ОФО              | ЗФО |
| 9, 10            | ПР          | Творческие задания: составление рассказа о решении рабочих проблем по опорным фразам, озвучивание по ролям фрагмента английского фильма, в котором демонстрируется конфликтная ситуация, связанная с культурными различиями членов коллектива (игра в кинодубляж).                                                                                                                                                                               | 6                | 4   |
| 1,5,11           | ПР          | Интерактивное занятие (работа с аудиоматериалами: свободная интерпретация материалов аудирования; сократический диалог на основе страноведческих материалов: необходимо, например, обосновать существование тех или иных культурных стереотипов; «обучающийся в роли преподавателя»; использование интерактивных обучающих фильмов, в которых необходимо помочь героям закончить фразы в диалоге и т.д.; просмотр и обсуждение учебных фильмов). | 6                | 2   |

### **Практическая подготовка обучающихся**

| № раздела (темы) | Вид занятия | Виды работ | Количество часов |
|------------------|-------------|------------|------------------|
| —                | —           | —          | —                |

## **7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

### **7.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости**

**Устный опрос** – средство контроля усвоения учебного материала по темам занятий.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: беседу преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме (индивидуально или фронтально).

Показатели для оценки устного ответа: 1) знание материала; 2) последовательность изложения; 3) владение речью и профессиональной терминологией; 4) применение конкретных примеров; 5) знание ранее изученного материала; 6) уровень теоретического анализа; 7) степень самостоятельности; 8) степень активности в процессе; 9) выполнение регламента.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить учебные материалы по теме занятия, просмотреть справочники по грамматике, а также повторить материалы, записанные во время практических занятий.

**Тестирование** – средство контроля усвоения учебного материала. Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет для обучающихся исходные данные для подготовки к тестированию: темы, вопросы, по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники с точным указанием разделов, тем, статей для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий семинарского типа (практических занятий).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5–1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться учебниками и учебными пособиями не разрешается.

Уровень знаний обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Выполнение практических заданий** (решение грамматических задач и задач, связанных с интерпретацией текста) – письменная форма работы студента, которая способствует закреплению и углублению теоретических знаний и позволяет сформировать у студентов навыки применения этих знаний на практике.

Практические задания выполняются во время аудиторных занятий семинарского типа по предложенным преподавателем материалам.

Количество заданий определяется преподавателем.

Результатом выполнения задания является отчет, который должен содержать: номер, тему практической работы; краткое описание каждого задания; выполненное задание; ответы на контрольные вопросы.

Уровень умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

### **7.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

**Зачет** – это форма промежуточной аттестации, задачей которого является комплексное оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Зачет для очной формы обучения проводится за счет часов, отведённых на изучение соответствующей дисциплины.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя оценку результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения по дисциплине. Для получения зачета необходимо иметь положительные оценки, полученные в рамках текущего контроля успеваемости, по каждой теме, предусмотренной дисциплиной.

В критерии итоговой оценки уровня подготовки обучающегося по дисциплине входят:

- уровень усвоения студентом материала, предусмотренного рабочей программой;
- уровень практических умений, продемонстрированных студентом при выполнении практических заданий;
- уровень освоения компетенций, позволяющих выполнять практические задания;
- логика мышления, обоснованность, четкость, полнота ответов.

**Зачет для очной и заочной формы по дисциплине выполнение студентами комплексных практических заданий по темам, изученным в данном триместре.**

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя также беседу преподавателя с обучающимся по вопросам, которые были поставлены в комплексном практическом задании, беседа направлена на выяснение объема знаний обучающегося по определенной теме дисциплины.

Типовые практические задания к зачету доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

На выполнение комплексного практического задания отводится, как правило, 30–40 минут.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам зачета, а также вносит эту оценку в аттестационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «зачтено», «не зачтено».

**Экзамен** – форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине. Процедура проведения данного оценочного мероприятия представляет собой **собеседование по вопросам-кейсам, а также комплексное практическое задание (несколько заданий разного типа) повышенной сложности**, которое направлено на проверку как грамматических знаний студентов, так и речевых компетенций (понимание общего содержания текстов, профессиональной терминологии, способность к правильной интерпретации изложенных в текстах фактических данных).

### **7.3. Оценочные средства, критерии и шкала оценки**

#### **Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

##### **Перечень типовых вопросов для устного опроса**

Ответ на вопрос должен представлять собой краткое монологическое высказывание на английском языке

1. Дайте общее определение культуры и определение корпоративной культуры.
2. Кратко опишите, что обозначает английское выражение «flexible thinking model».
3. Приведите пять примеров речевого поведения в случае, когда необходимо сообщить собеседнику – представителю другой культурной среды – негативную информацию («communicating bad news»).
4. Охарактеризуйте коммуникативные особенности собеседников: а) «quiet person», б) «talkative person», в) «impatient person», г) «over-analytical person».
5. В учебной литературе приводятся «five good reasons for listening». Назовите их.

6. Охарактеризуйте английское понятие «Q & A phase of presentation».
7. Назовите части структуры типового культурно нейтрального электронного письма.
8. Раскройте значение аббревиатуры «A–I–R», которую используют, когда говорят о необходимости предотвращения конфликтов в поликультурной среде.
9. Дайте определение термина «feedback». Приведите несколько примеров.
10. Дайте определение английскому словосочетанию «diversity techniques». Кратко охарактеризуйте это понятие.

### **Критерии оценки устного опроса**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он в полной мере раскрыл содержание вопроса, его речь характеризуется соблюдением фонетических и грамматических норм английского языка, насыщена профессиональными терминами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если в процессе ответа он допустил одну-две ошибки в раскрытии содержания вопроса или в построении предложений (грамматические ошибки).

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он в целом понимает содержание изученных тем, имеет представление о грамматических нормах, но в процессе ответа допускает более двух ошибок.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответ по существу отсутствует, несмотря на наводящие вопросы преподавателя.

### **Перечень типовых тестовых заданий**

1. Укажите определение, которое соответствует типу корпоративной культуры «bottom-up».

- a) companywide decisions are made by leadership at the top, and the rest of the employees are expected to follow,
- b) the company is characterized by positive feedback from customers,
- c) all team members have the opportunity to be included in, participate in, and contribute to the final product or service,
- d) the company is characterized by negative feedback from customers.

2. Какие слова должны стоять на месте пропуска во втором предложении, чтобы вся фраза описывала верную речевую стратегию межкультурной коммуникации: «The ways in which decisions are taken in meetings can differ significantly across different organizational and national cultures. It is important when starting an international meetings to \_\_\_\_\_ what is to be decided and how it will be decided».

- a) ...immediately prove your point of view on...
- b) ...clarify and agree with participants...
- c) ...say that in this case cultural differences do not matter and is not so important...
- d) ...to say that all participants will work in accordance with the culture of your country and this is how they need to decide...

3. Перед вами три элемента коммуникативной стратегии, которые можно использовать в случае переговоров с партнерами, которые характеризуются одним из типов коммуникативного поведения, связанного с особенностями национальной культуры: «1) Apologize and interrupt: *Petra, sorry to interrupt but...* 2. Interrupt with a good reason: *Toni, can I stop you for a moment? I think we need to hear what others think.* 3. Use positive phrase to begin and end: *That's an important point, Franko. Can we hear Marie and I'll come back to you in a moment?»* Для какого типа коммуникативного поведения подходит описанная речевая стратегия?

- a) quiet person,
- b) impatient person,

- c) over-analytical person,
- d) talkative person.

4. В следующем предложении описана одна из стратегий хорошего слушателя («better listener»): «In order to work effectively with people from different cultures, we need to listen out for their attitudes to key concepts such as leadership, teamwork, punctuality, quality and customer service». О какой из перечисленных стратегий идет речь?

- a) get useful information,
- b) profile competence level,
- c) understanding values and attitudes,
- d) offer help with work,
- e) support emotionally.

5. Два сотрудника фирмы Джейн и Джон имеют различные «cultural backgrounds», но они должны работать вместе над одним проектом, что, возможно, приведет к конфликту. Какой из элементов модели урегулирования конфликтов «A–I–R» описан в следующих предложениях: «Jane and John might problems working together in the coming weeks of the project. They may disagree about the best way to solve project problems».

- a) A,
- b) I,
- c) R.

### **Критерии и оценки тестирования**

Количество правильных ответов:

Менее 5 (из 10 вопросов) – «неудовлетворительно»,

5–6 – «удовлетворительно»,

7–8 – «хорошо»,

9–10 – «отлично».

### **Типовые задания для практической подготовки обучающихся**

#### **Практическое задание 1**

**Прочитайте описание особенностей корпоративной культуры компании, укажите, какие фразы должны стоять на месте пропусков**

a) project-driven, b) we value, c) generally, we try to take care, d) we see ourselves as, e) the focus is on, f) the leadership style, g) trusting people, h) a lot of time is given to

We're a small consulting company and the culture and (1) \_\_\_\_\_ is relatively informal in general. (2) \_\_\_\_\_ flexible, not too over-structured. (3) \_\_\_\_\_ satisfying customers so we tend to adapt to what they need. (4) \_\_\_\_\_ creativity so people have a lot of freedom to innovate and come up with new ideas. Relationships are really important here and so (5) \_\_\_\_\_ talking to customers who visit the company. (6) \_\_\_\_\_ of people inside the organisation and we have weekly team meetings where people can talk about problems and get support. We're quite a (7) \_\_\_\_\_ organisation but there's a fairly relaxed attitude to time and schedules and decision making: for us people come first. It's seldom that people are put under a lot of pressure with strict deadlines. (8) \_\_\_\_\_ to get the job done is better than monitoring them all the time. And we definitely don't have an email culture. We communicate just by picking up the phone!

## Практическое задание 2

**Сопоставьте советы по поведению во время первых рабочих встреч в разных странах с названиями этих стран**

a) Senegal, b) Japan, c) Germany, d) Kazakhstan.

1. Greetings are rather formal due to the hierarchical nature of society. The common greeting is the handshake, often done with both hands and a smile. Some men will not shake hands with women, so be sensitive to these religious differences. Wait until invited before using someone's first name, although the invitation generally comes early in the relationship.

2. Greetings are formal. A quick, firm handshake is the traditional greeting. Titles are very important and denote respect. Use a person's title and their surname until invited to use their first name. In general, wait for your host or hostess to introduce you to a group. When entering a room, shake hands with everyone individually, including children.

3. Greetings are very formal and ritualised. It is important to show the correct amount of respect and deference to someone based upon their status relative to your own. If at all possible, wait to be introduced. It can be seen as impolite to introduce yourself, even in a large gathering. A foreign visitor may bow the head slightly, since no one expects foreigners to generally understand the nuances of bowing.

4. When people greet, they take time to ask about the health and welfare of family members. It is customary for these questions to be asked over a very long handshake. People should be addressed by their academic, professional or honorific title and their surname or first name.

## Практическое задание 3

**Прочитайте описание речевой стратегии, которая позволяет избежать коммуникативных проблем при обсуждении позитивной и негативной информации. Затем прочитайте текст вступительного слова IT-менеджера международной команды. Сопоставьте номера предложений с теми пунктами стратегии, которые им соответствуют**

### **Communicating good and bad news**

- a) Highlight good news,
- b) Give positive feedback,
- c) Show respect for the other person's time when asking for something to be done,
- d) Apologise for any problems,
- e) State clearly your positive motivation,
- f) Be open and honest with bad news,
- g) Show understanding of the other person's point of view / needs.

Ok, let's turn now to our IT harmonization project which we started at the end of last month. (1) Now I know that many of you were a little worried about disruption to services. And, (2) in fact we did have a few problems and lose some data during the migration. So, today (3) I would like to take this opportunity at the beginning to say *I'm sorry for that*. However, to better news: (4) I am happy to announce to you today that the project has been completed on budget and on time, which is a fantastic result. So I should also say (5) a big 'well done' to you and all of the staff of your departments. So, what's next? Well, we now move to Phase 2 of the project, which means we want to change some functionalities offered under home banking. (6) I know that this is a busy time of year for you with budget preparation but we don't believe Phase 2 will cause too much extra work for you. And at the end of the day (7) our main objective is to help you do your jobs more efficiently and deliver a better quality to the customer, which we all want. So, let's start with a more detailed look at Phase 2. I've asked Vladimir to talk us through this. So, over to you, Vladimir.

#### Практическое задание 4

Прочитайте четыре электронных письма: 1) об организации встречи, 2) о том, что один из собеседников подтверждает время и место встречи, 3) письмо, в котором собеседник просит предоставить важную информацию, 4) письмо, в котором объясняется возникшая проблема. Письма написаны в культурно нейтральном вежливом стиле. Заполните словами из списка пропуски в текстах писем

a) appreciate, b) confirm, c) getting, d) let, e) suggest, f) arrange, g) convenient, h) helpful, i) opening, j) writing, k) book, l) discuss, m) invitation, n) seeing.

##### Organising a meeting

I am (1) \_\_\_\_\_ to (2) \_\_\_\_\_ our next P12 meeting to (3) \_\_\_\_\_ the new sales strategy for Eastern Europe. I would (4) \_\_\_\_\_ 13.00–18.00 on 15 January in the Berlin office.

Please (5) \_\_\_\_\_ me know as soon as possible if this date is (6) \_\_\_\_\_.

Best regards

##### Confirming a meeting

Thank you for the meeting (7) \_\_\_\_\_. I can (8) \_\_\_\_\_ that 15 January works well for me.

Could you please (9) \_\_\_\_\_ a room for me in the Hilton, as usual?

Looking forward to (10) \_\_\_\_\_ you then.

##### Requesting information

I'm just (11) \_\_\_\_\_ in touch to request a copy of your latest catalogue of management training products.

It would be (12) \_\_\_\_\_ if you could also send me information on your computer training courses.

##### Explaining a problem

I am having problems (13) \_\_\_\_\_ the attachment you sent this morning. When I click to open, my mailbox freezes and I have to reboot.

I would really (14) \_\_\_\_\_ it if you could check for viruses and then resend.

#### Практическое задание 5

Прочитайте текст о конфликте на работе, связанном с непониманием культурных ценностей. Ответьте на вопросы

In a recent Hollywood movie production with the action set in Japan the stage was covered with tatami mats, a grass floor covering typical in Japan. The Japanese members of the production team requested that their American colleagues removed their boots before walking on the tatami. The Americans agreed to do this but increasingly made 'quick changes' to lighting or electrical components without taking boots off. Symbolically, this behaviour by the Americans communicated disrespect to the Japanese, who became increasingly upset by the Americans' failure to remove their boots. It led to increasingly poor relationships and other conflicts.

Positive change only came when the Japanese realised that the Americans did not understand the symbolic importance that the Japanese attached to respecting tatami. In their next meeting, the Japanese compared the place of tatami in their culture to the place of the US flag in American culture, asking the Americans to please act as they would if the US flag were on the floor. Hearing this, the American perception of the situation changed; they understood the feelings of their Japanese colleagues and changed their behaviour, enthusiastically removing their boots every time they walked on the tatami.

##### Вопросы:

1) What was the conflict about?



2) How did the Japanese colleagues manage to resolve the conflict?

### **Критерии и шкала оценки выполнения практических заданий**

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он самостоятельно и правильно выполнил практическое задание, способен уверенно, логично, последовательно и аргументированно объяснить свои решения, пользуясь профессиональными терминами.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если при выполнении задания он допустил две-три ошибки, однако при указании на эти ошибки смог легко их исправить и объяснить, почему они были допущены.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при выполнении задания он допустил более трех ошибок, с трудом способен объяснить, почему эти ошибки были допущены.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не выполнил практическое задание или выполнил с грубыми ошибками.

### **Типовые задания для промежуточной аттестации (зачета)**

**Представьте себе ситуацию: Бо Грассбёрг – датчанин, который приехал в Германию и работает в международной компании, которая занимается продажей электроники.**

**Прочитайте интервью с ним, в котором Бо говорит о проблемах межкультурной коммуникации с точки зрения национальных и корпоративных культур. Выполните задания к тексту**

**\*Interviewer:** Bo, is it important to you to think about culture when communicating internationally? Is it useful?

**\*Bo:** Well, someone once gave me an interesting definition of culture. She said, 'Culture is what makes us different'. There are a million ways in which we're all the same – we all need food, love and security and all that. But then there are also a million ways in which we're all different, and you can call that 'culture'. When I sit here in my office in Germany and call someone in Russia or Spain, I don't think I'm calling Russia or Spain, but I do think I'm calling someone who is likely to be communicating in a different way to me. Understanding that there is a difference possible in communication is very, very important. That's the key point about understanding culture. Is that making sense?

**Interviewer:** Yes. absolutely.

**Bo:** So, while it's nice to know most Hungarians do this or Russians do that – the kind of 'dos and don'ts' checklist approach – for me that's not really useful. The main thing is to understand that people are different. And that when you say something and the other person doesn't say anything back, that may not mean the same for them that it means for me. It could be they don't understand, maybe they're being polite, maybe they disagree.

**Interviewer:** So when we're talking about culture, what is useful? Is talking about national culture too high-level, too general?

**Bo:** Absolutely. I think the business sector or company culture is more important. I work in a retail culture – selling electronic goods. Retail is fast, there's an orientation towards opportunity not risk, people are action-oriented. 'We'll just do it and see what happens.' That's an attitude you find very often in our company. But even company culture is complex – there's gender culture, departmental culture... at the headquarters here we have at least 20 cultures! That's really important. In fact, every individual has a culture, and they're all different from mine.

**Interviewer:** And do these different departmental cultures cause problems internally?

**Bo:** Absolutely. Big misunderstandings in communication. I can give you a couple of examples. When we open new stores then we've got basically two major players in the company. One is the construction department – they buy all the stuff, they write the plans, and so on. The other is the sales team. They see themselves as, you know, the kings of the company because they sell things. 'We make the money.' And they're in charge of how things look. 'Where shall we put the TVs... to the left or to the

right when you go in the store?’ ...bla bla bla... and they like to be creative – their approach is all about the customer. So when the construction guys come with their store plan, for them it’s a finished store design, their focus is all on planning, but the sales team take it more as a kind of suggestion, you know. They love ideas! And they have no problem two or three weeks before the store is meant to open in saying ‘We want to move the entrance, we need it here not there’, and the construction department goes nuts. So that’s an internal and specifically departmental thing – different priorities around planning and creativity and customer focus. And at the end of the day this can cause delays and cost the company money.

**Interviewer:** Do other departments have similar problems?

**Bo:** Well, we also have a problem with IT. On the IT side of our company they go into way too much technical detail, 50 slides in a presentation and all that. And then on the other hand you have the business side where there’s a real lack of understanding of how things work, how things are connected. They just make a decision and they don’t know what that means in terms of putting it into life with IT systems – the costs, the problems. They just need to get more realistic. So IT is all about focus on systems and making things work versus focus on, I guess, making money, which is the priority of the business side.

**Interviewer:** Is there a solution to all this?

**Bo:** Well, we created job to deal with this problem. I was talking to this guy recently and I asked him what his job is and he said he’s a translator. I said, ‘What do you mean, a translator?’ and he said, ‘I translate between IT and business.’ And I said, ‘Ah, OK.’ And he said, ‘These two parts of the business just don’t connect. They need me to be an interpreter so they can work together.’ I think in a way this is the solution, what we all need to do is, first, understand and describe our own culture and describe and understand the cultures of others. Then we can begin, as this guy said, ‘to translate’. And then it’s possible to start to communicate across cultures.

### **Задание 1**

**Письменно переведите реплики интервью, отмеченные звездочками**

### **Задание 2**

**Запишите на английском языке краткие ответы на вопросы (вы можете ответить своими словами или выписать предложения из текста, которые служат ответами на вопросы)**

1. What does Bo define as ‘the key point about understanding culture’?
2. For Bo, how useful are checklists on national culture (dos and don’ts) as a method of learning about national cultures?
3. Bo works in a retail organisation which sells electronic goods. How does he describe the culture of the retail sector?
4. What causes ‘big misunderstandings in communication’ in his company, according to Bo?
5. The first example involves the construction department and which other department?
6. Why does this other department see itself as ‘the kings of the company’?
7. What is the main difference in approach to store design between the two departments?
8. What does Bo say can be the result of the cultural differences between departments?
9. In the second example, which part (side) of the company does Bo describe first? What is the problem with this part of the company, according to Bo?
10. What is the second part (side) of the company? What is the problem?
11. How does Bo summarise the differences between the cultures of these two parts (sides)?
12. What does Bo describe as the ‘simple solution’ to dealing with these cultural differences?

### **Задание 3**

**Перед вами список терминов, которые используются в английском языке для метафорического описания различных видов корпоративной культуры. Найдите во втором**

**списке термины, которые можно считать антонимами соответствующих терминов в первом списке. Выпишите пары антонимов**

1. Top-down, people-oriented, risk-oriented, quality-focused, team-oriented.
2. Task-oriented, individualistic, cost-driven, action-oriented, bottom-up.

**Задание 4**

**Еще раз посмотрите на текст интервью Бо Грассбёрга. Какие из терминов из задания 3 он использует / использовал бы для описания корпоративной культуры отдела продаж (sales team), команды IT-специалистов (IT side) и бизнес-отдела (business-side). Запишите ответы на английском языке, подтвердите ответы соответствующими фразами из текста**

*Пример.* The new job of «translator» Bo describes as people-oriented: «They need me to be an interpreter so they can work together».

**Критерии оценки зачета**

Оценка «зачтено» ставится студенту, если он адекватно перевел заданный фрагмент текста и выполнил все задания (при выполнении заданий может быть допущено не более четырех ошибок).

Оценка «незачтено» ставится, если студент не выполнил хотя бы одно из заданий (в том числе перевод заданного фрагмента) или при выполнении заданий допустил более четырех ошибок.

**Перечень типовых вопросов-кейсов для промежуточной аттестации (экзамена)**

1. Опишите возможные различия корпоративных культур в различных коллективах: а) команда военного корабля, б) сотрудники больницы, в) сотрудники банка. Используйте критерии: темп работы, ориентация рабочей среды на проявление индивидуальных или командных качеств личности, степень жесткости иерархии, стимулы деятельности (финансовые, ценностные).

2. Вы ведете переговоры о заключении контракта с представителем а) the coconut culture, б) the peach culture. Опишите особенности возможного поведения этих людей, какие речевые тактики вы используете в переговорах в каждом случае.

3. Расскажите о трех основных коммуникативных стилях, описанных в работе «Riding the waves of culture» Ф. Тромпенарса и Ч. Хампден-Тёрнера. Какой из стилей характерен для русской (вашей национальной) языковой культуры. Приведите пример.

4. Вы должны провести консультацию по деловым вопросам с партнерами, которых можно охарактеризовать следующими определениями: а) «quiet person», б) «talkative person», в) «impatient person», г) «over-analytical person». Приведите примеры коммуникативных стратегий, которые можно использовать в каждом случае, чтобы избежать проблем в общении.

5. В учебной литературе приводятся «five good reasons for listening»: understanding values and attitudes, profile competence levels, get useful information, offer help with work, support emotionally. Представьте, что вам нужно выслушать доклад представителя гостиничного бизнеса из Англии. В его докладе чувствуется неуверенность, но в то же время вы понимаете, что имеете дело с опытным человеком. Опишите, как «five good reasons for listening» помогут вам наладить контакт с этим человеком.

6. Вы подготовили презентацию своего продукта и собираетесь представить его в США, Финляндии и Китае, представители каждой из стран будут задавать вам вопросы. Расскажите о том, какого типа вопросы (challenging, polite, indifferent etc.) возможны в каждом из случаев, какой будет ваша реакция на них?

7. Вы работаете с международной командой сотрудников и должны убедить их в том, что каждый из них способен удачно провести переговоры с представителем любой культуры.

Составьте короткий мотивационный монолог, начинающийся фразой: «A good negotiator is someone who...».

8. Модель урегулирования конфликтов в поликультурной среде представляется аббревиатурой «A–I–R» (anticipation possible conflict – identify potential sources of conflict – recommend a way to avoid conflict). Представьте себе, что ваш бизнес-партнер индеец всегда обещает выполнить работу в срок, но постоянно задерживает ее, вы привыкли к точности, культурные традиции вашего партнера не позволяют сказать «нет». Расскажите, как применить «A–I–R» модель для того, чтобы не допустить возможного конфликта.

9. Вы рассказываете новому сотруднику, как решить задачу, которая на английском описывается фразой: «To create a team feedback culture in an international team». Составьте советы сотруднику, опираясь на понятия: «good atmosphere», «feedback on others' behaviour», «positive team impact», «encouraging questions».

10. В работе А. Осборна «Applied Imagination: Principles and Procedures of Creative Thinking» названы семь шагов организации эффективного «мозгового штурма». Охарактеризуйте каждый из них.

## Типовые практические задания для промежуточной аттестации (экзамена)

### Задание 1

**Прочитайте описание ситуации коммуникативной неудачи финансового контролера Джека, связанной с недостаточным знанием особенностей национальной культуры. Сформулируйте на английском языке ответы на вопросы к тексту**

**Case description.** Jack is a financial controller based in New York. He has asked Akash, a colleague in India, several times over the last ten days to email him some local budget figures which are needed to create a central report. However, despite a recent phone call from Akash promising to send the report the next day. Jack has not received any budget figures. He decides to send this email about the problem to two colleagues with experience of working in India.

#### Jack's email.

Hi! How goes it? Hope you're busy. Look, sorry to trouble you but I have a bit of a challenge with Akash in Bangalore. I keep requesting figures, getting a promise to deliver, but then I never get anything. To be honest, I'm getting annoyed because this whole style of promising and then not delivering is just unprofessional. I'm also worried because I need the figures for my own report in the next week – if I don't get that. I'll miss one of my key targets. I'm thinking of escalating the problem and writing a very direct email to Akash's boss and copying in my boss. What do you think? Any advice would be much appreciated!

Best regards

Jack

#### Questions.

1. What is the problem from Jack's point of view?
2. How well do you think Jack understands the reasons for Akash's behaviour? Does he realize that there may be some cultural problem?
3. What is Jack's proposal to 'solve' the problem?

### Задание 2

**Прочитайте тексты электронных писем, которые Джек из задания 1 получил от своих коллег Петра и Джона. Переведите на русский язык любое из писем. Опишите кратко на английском языке (в одном-двух предложениях), какие предположения о причинах**

**коммуникативной неудачи и какие рекомендации по разрешению ситуации содержатся в каждом письме**

**Piotr's email.**

Hi Jack!

Sorry to hear about the problems. Not sure what is going on. I heard that quite a few managers in the local operation in India are unhappy about the new centralised reporting system. This might explain the delay in getting figures to you. Seems like they feel you're checking up on them!

Not sure about the escalation idea. What kind of relationship do you have with Akash and his manager? You haven't visited them yet, have you? I think you should probably get across there and do some relationship building. All this asking for figures by email can come across as pretty disrespectful sometimes. Be careful just relying on mail.

If you want to talk more about it, give me a call!

Piotr

**John's email.**

Dear Jack!

I had a similar problem last year. Kept asking for information but never got anything. The problem actually IT. They couldn't get the figures out of the system for some reason. And they didn't want to tell me because they didn't want to say no to me... so they said yes all the time and never delivered. It's actually a cultural thing.

To get things moving, you could ask your boss to speak to the local boss in India. Probably best handled at that level as you may not have the authority to speak to high-level management. It can be very hierarchical there, as you know.

Sorry I can't be more helpful. Good luck!

Cheers

John

**Задание 3**

**Прочитайте высказывание культуролога Крейга Сторти о значении «гибкого мышления» в межкультурной коммуникации. Запишите на английском языке краткие ответы на вопросы к тексту**

The ability to interpret situations, problems, practices – the way we do things – from multiple perspectives, from the way other people see them, is a tremendous benefit to you and your company. You begin to understand that behaviour that makes no sense to you might make perfect sense to others. You're not so quick to judge any more... you give the benefit of the doubt.

Flexible thinking stops people judging others' behaviours negatively too quickly. It makes people more open and interact more positively with each other and creates a stronger foundation for cooperation and mutual learning – all with the simple step of trying to understand the world from the other person's point of view.

**Questions.**

1. Which ability does Storti say can produce real benefits for those working internationally?
2. What does flexible thinking stop people doing, according to Storti?
3. How can flexible thinking improve cooperation between people?

**Задание 4**

**В задании приведены речевые формулы. Каждая пара может быть снабжена заголовком, описывающим речевую стратегию «гибкого мышления». Сопоставьте пары высказываний и заголовки**

**Headings:** «Evaluating different perspectives», «Asking for the opinion of others», «Giving an opinion», «Generating multiple interpretations», «Deciding what to do».

1. ....

I tend to think that...

From my perspective...

2. ....

What do you reckon?

How do you see it?

3. ....

Could we look at it another way and say that... ?

Just putting myself into her shoes, maybe...?

4. ....

This makes a lot of sense if we assume that...

If this is the case, then you're right that...

5. ....

Given what has happened, I think it would be best if...

In the circumstances the best thing to do is to...

### **Критерии и шкала оценки экзамена**

Оценка «отлично» ставится, если студент полностью и без ошибок выполнил все задания, адекватно перевел выбранный отрывок текста.

Оценка «хорошо» ставится, если при выполнении заданий студент допустил до четырех ошибок, в целом правильно перевел выбранный отрывок текста.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент при выполнении задания допустил от пяти до семи ошибок, с ошибками перевел текст при сохранении общего смысла.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент допустил более семи ошибок и (или) не смог перевести хотя бы три предложения текста.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **8.1. Основная литература**

Поплавская, Т. В. Английский язык. Проблемы коммуникации : учебное пособие для вузов / Т. В. Поплавская, Т. А. Сысоева. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 175 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07461-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/516622>.

Таратухина, Ю. В. Межкультурная коммуникация. Семиотический подход : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, Л. А. Цыганова. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 199 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08259-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516714>.

### **8.2. Дополнительная литература**

Прошина, З. Г. Межкультурная коммуникация: английский язык и культура народов Восточной Азии : учебное пособие для вузов / З. Г. Прошина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 399 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12403-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/517440>.

Архипович, Т. П. Английский язык для гуманитариев (В1). Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. П. Архипович, В. А. Короткова. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 383 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-16365-0. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/530885>.

Архипович, Т. П. Английский язык для гуманитариев (В1). В 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / Т. П. Архипович, В. А. Короткова. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 452 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07514-4. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/516603>.

### **8.3. Программное обеспечение**

Microsoft Windows или Яндекс 360  
Microsoft Office Professional Plus 2019  
Google Chrome или Яндекс.Браузер  
Линко

### **8.4. Профессиональные базы данных**

База данных Scopus – <http://elsevierscience.ru/products/scopus/>

### **8.5. Информационные справочные системы**

АНО ВО СКСИ — 1С: Библиотека.

### **8.6. Интернет-ресурсы**

- Научная электронная библиотека - <https://www.elibrary.ru/>
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART - <https://www.iprbookshop.ru/>
- Образовательная платформа Юрайт - <https://urait.ru/>
- Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>
- Электронная библиотечная система «СКСИ» - <https://www.sksi.ru/environment/ebs/1363/>

## **8.7. Методические указания по освоению дисциплины**

### **Методические указания к практическим занятиям**

Основное назначение практических занятий заключается в выработке у студентов навыков чтения, перевода, понимания англоязычных текстов, применения знаний грамматики для коммуникации в устной и письменной форме. Для этого студентам к каждому практическому занятию предлагаются тексты для чтения, перевода и обсуждения и практические задания в виде заданий к текстам, а так же грамматический материал и упражнения на закрепление грамматики. Кроме того, участие в практических занятиях предполагает отработку и закрепление студентами навыков работы с полученной информацией, ведения дискуссий, собеседований и т.п.

При подготовке к практическому занятию можно выделить 2 этапа:

- организационный;
- закрепление материала.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания для самостоятельной работы;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения новой лексики, а также ознакомительного чтения текста. Перечень теоретических вопросов по грамматической теме, на которые студенты должны обратить особое внимание, определяется преподавателем, ведущим соответствующее занятие, и заранее (до проведения соответствующего практического занятия) доводится до сведения обучающихся в

устной или письменной форме. Грамматические вопросы темы обычно рассматриваются и закрепляются на практическом занятии при выполнении конкретных упражнений.

Задания, представленные по каждой теме, имеют практико-ориентированную направленность и призваны максимально приблизить студентов к реальным условиям применения иностранного языка. Поскольку основная цель заданий заключается в выработке у студентов способности понимать письменную и устную иностранную речь и навыков ее применения, при решении задачи обучающемуся целесообразно придерживаться следующей схемы действий.

В первую очередь, студенту следует тщательно изучить задания и выделить среди них лексически трудные места, затем определить какие грамматические конструкции подлежат применению в данной ситуации, после чего дать развернутые и грамматически правильные ответы. Выполнение заданий может быть представлено в письменной или устной форме. В случае вариативности выполнения задания следует обосновать все возможные варианты.

В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных лексико-тематических тем, объяснение грамматических норм и правил иностранного языка, уяснение практического применения рассматриваемых грамматических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого грамматического и лексического материала, примеры, поясняющие его, разобраться в заданиях.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: 1) организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; 2) исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов; 3) обучающий этап (предъявление алгоритма решения заданий, инструкций по выполнению заданий, выполнения методик и др.); 4) самостоятельная работа студентов на занятии; 5) контроль конечного уровня усвоения знаний; 6) заключительный этап.

На практических занятиях могут применяться следующие формы работы:

- фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2–5 человек;
- индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

*Формы практического занятия:* 1) традиционная (чтение и перевод текстов, обсуждение спорных вопросов перевода, проведение устного опроса студентов, монологические высказывания студентов; 2) интерактивная (составление диалогов, дискуссии, ролевые игры).

*Интерактивные формы практического занятия* служат для коллективной отработки лексического и грамматического материала тем. С этой целью преподавателем студенты разбиваются на рабочие группы в составе не более 3 человек и им предлагается составить рассказ, озвучить фильм, перевести визуальную новеллу или провести ролевую игру, имитирующую устную коммуникацию на иностранном языке. По окончании работы в группе студенты презентуют полученные результаты. В результате участия в работе в группах студентами отрабатываются навыки коммуникации в устной форме на иностранном языке, обмена информацией на иностранном языке, а также профессионально значимые навыки взаимодействия с другими лицами в форме сотрудничества, активного слушания.

В течение занятия студенту необходимо выполнить задания, выданные преподавателем, выполнение которых зачитывается, как текущая работа студента.

Один из важных видов работы на практических занятиях – *перевод текста*. Существуют разные виды переводов (устные, письменные, технические, литературные), но общие принципы перевода всегда одни и те же.

При переводе текста перед студентами встает несколько проблем: незнание значения слов и правил грамматики, небольшой запас синонимов, страх перед большим объемом текста. Процесс перевода делится на условные этапы.



1. Для начала нужно перевести название, прочитать исходный текст от начала до конца и попытаться при этом уловить, о чем идет речь.

2. Затем начинается непосредственно сам перевод. Все незнакомые слова в обязательном порядке нужно выписывать в тетрадь или на электронный носитель. Это позволяет зафиксировать внимание на лексических единицах, лучше запомнить их.

Еще одна сложность возникает с выбором значения. Основная, часто употребляемая лексика, как правило, многозначна. В таком случае в словаре через запятую или под цифрами перечисляются основные значения. Никогда не нужно останавливаться на первичном значении. Необходимо учитывать контекст, в котором могут актуализироваться вторичные значения.

Не нужно переводить текст дословно, верность общему смыслу фразы важнее «буквализма». Результат перевода должен быть понятен носителю русского языка, читаться как хороший русскоязычный текст, даже если при этом придется отступить от дословной точности. В то же время переводе не должно быть выдуманных, произвольно введенных фрагментов.

Важно постоянно пользоваться разными типами словарей. В активе должен иметься не только тезаурус, содержащий значения отдельных слов, но и толковый словарь, словарь-справочник, словарь синонимов и антонимов, разговорный словарь, терминологический, словарь сокращений, трудностей и многие другие, тем более что в настоящее время работа упрощается наличием электронных словарей.

### **Методические указания для выполнения самостоятельной работы**

Самостоятельная работа студентов заключается:

1) в самостоятельном изучении лексико-грамматической темы (чтение, перевод, подготовка к устному опросу); 2) в систематизации и закреплении полученных знаний посредством пересказа текстов и в подготовке к дискуссии по теме; 3) в углубленном изучении грамматического материала с использованием рекомендованной литературы.

Самостоятельная внеаудиторная работы студентов – это продолжение изучения грамматического и лексического материала дисциплины в целях развития навыков чтения, перевода, а также устной и письменной коммуникации на иностранном языке. Главная задача – прочитать и перевести дополнительные тексты, содержание которых связано с пройденной на предыдущем практическом занятии темой, а также дополнить знания в области грамматики с помощью изучения учебников, приведенных в списках основной и дополнительной литературы.

### **Методические указания по подготовке к устному опросу**

Устный опрос проводится в индивидуальной форме на практических занятиях, является формой текущего контроля уровня освоения учебной темы. Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Кроме основного материала, студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. В среднем, подготовка к устному опросу по одному практическому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение на английском языке. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, умение грамотно строить речь на английском языке, в том числе с использованием лингвистической терминологии.

### **Методические указания по подготовке к тестированию**

Выполнение тестовых заданий предоставляет студентам возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая

форма. У студента есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий студенты должны изучить грамматический материал по теме, соответствующие разделы учебников учебных пособий

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений.

#### **Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации в форме зачета**

Зачет – форма промежуточной аттестации, задачей которого является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Зачет проводится за счет часов, отведённых на изучение соответствующей дисциплины.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: оценку результатов текущего контроля успеваемости студента в течение периода обучения по дисциплине.

Для получения зачета необходимо иметь оценки, полученные в рамках текущего контроля успеваемости, по каждой теме, предусмотренной дисциплиной.

В критерии итоговой оценки уровня подготовки обучающегося по дисциплине входят:

- уровень усвоения студентом материала, предусмотренного рабочей программой;
- уровень практических умений, продемонстрированных студентом при выполнении практических заданий;
- уровень освоения компетенций, позволяющих выполнять практические задания;
- логика мышления, обоснованность, четкость, полнота ответов.

#### **Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации в форме экзамена**

При подготовке к экзамену необходимо повторить с помощью рекомендованной литературы все разделы (темы) дисциплины.

На экзамене студент должен подтвердить усвоение учебного материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины, а также продемонстрировать приобретенные навыки адаптации полученных теоретических знаний к своей профессиональной деятельности, в том числе в области межкультурной коммуникации. Экзамен проводится в форме устного собеседования по типовым вопросам для экзамена и выполнения практических заданий, которые по форме не отличаются от практических заданий, выполненных студентами в течение триместра, но характеризуются повышенной сложностью.

### **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для реализации дисциплины требуется следующее материально-техническое обеспечение:

- для практических занятий – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.
- для промежуточной аттестации – учебная аудитория, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения.

Для самостоятельной работы: помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде организации.

### **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора),

оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.