

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

ФТД.В.02
(индекс дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Кросс-культурный менеджмент

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки, специальности в соответствии с ФГОС ВПО/ ФГОС ВО)

Производственный менеджмент

(направленность (профиль)/специализация)

Форма обучения: заочная

Год набора: 2020

Общая трудоемкость: 2 ЗЕ

Распределение часов дисциплины по семестрам

Сессия (курс)	2 (5)	Итого
Форма контроля	Зачет	
Вид занятий		
Лекции	4	4
Лабораторные		
Практические	8	8
Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР		
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Контактная работа	12,25	12,25
Самостоятельная работа	56	56
Контроль	3,75	3,75
Итого	72	72

Рабочую программу составил(и):

Доцент, к.п.н., Л.Л. Кифа

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рецензирование рабочей программы дисциплины:



Отсутствует



Рецензент

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО и учебного плана специальности 38.03.02 «Менеджмент»

Срок действия рабочей программы дисциплины до «29» августа 2025 г.

УТВЕРЖДЕНО

На заседании департамента бакалавриата (экономических и управленческих программ)

(протокол заседания № 1 от «29» августа 2019 г.).

1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование у студента целостную систему знаний о закономерностях становления и развития систем управления в различных культурных условиях.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: Управление результативностью, Управление персоналом, Менеджмент.

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: Современные технологии и методы управления; Корпоративная и социальная ответственность; Преддипломная практика

3. Планируемые результаты обучения

Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование)	Планируемые результаты обучения
- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)	-	Знать: процессы групповой динамики и принципы формирования команды
		Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
		Владеть: навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач

4. Структура и содержание дисциплины «Кросс-культурный менеджмент»

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интеракт ив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	Л 1	Тема 1. Эволюция кросс-культурного менеджмента	9	2			
	СР1	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию	9	8			
	ПЗ 1	Тема 2. Классификация деловых культур	9	2			Тест Кейс-задача
	СР 2	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию	9	8			
	СР 3	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию	9	8			
	ПЗ 2	Тема 3. Культура, организация, корпоративная культура: основные термины и понятия	9	2			Тест Кейс-задача
	СР4	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию	9	8			
	Л 2	Тема 4. Культурное разнообразие многонациональных культур (МНК)	9	2			
	СР 5	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию	9	8			
	ПЗ 3	Тема 4. Культурное разнообразие многонациональных культур (МНК)	9	2			Тест Творческое задание

Модуль (раздел)	Вид учебной работы	Наименование тем занятий (учебной работы)	Семестр	Объем, ч.	Баллы	Интеракт ив, ч.	Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
	СР 6	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к тестированию	9	8			
	ПЗ 4	Тема 5. Синергические навыки, необходимые для успешной деятельности международного руководителя	9	2			Тест Творческое задание
	СР 7	Самостоятельная работа с учебно-методической литературой, подготовка к зачету	9	8			
	ПА	Промежуточная аттестация	9	0,25			Зачет
		Контроль	9	3,75			
Итого:				72			

5. Образовательные технологии

При реализации учебных процессов по освоению дисциплины с целью формирования компетенций у студентов используются традиционные образовательные технологии

6. Методические указания по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написания конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом (указать текст из источника и др.). Прослушивание аудио – и видеозаписей по заданной теме, решение, кейс-задач и др.
Подготовка к экзамену	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

7. Оценочные средства

7.1. Паспорт оценочных средств

Семестр (курс 3)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
9	- владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры (ПК-1)	Тестовые задания
		Кейс-задача: «Особенности русской невербальной коммуникации в деловой среде», «Случай в Аэропорту»
		Творческое задание «Переговоры между представителями различных культур»
		Вопросы к зачету №№ 1 - 40

7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля

7.2.1. Тестовые задания (наименование оценочного средства)

Задание №1		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)		Стиль руководства
2)		Систему мотивации сотрудников
3)		Манеру ведения переговоров
4)		Родственные связи руководства организации
Задание №2		
Выберите несколько из 3 вариантов ответа:		
1)		убеждение в превосходстве представителей "своей" этнической группы над представителями других групп;
2)		помещение себя в центр социальных отношений;
3)		боязнь, отторжение непривычных представлений и подходов, проявление агрессии по отношению к ним.
Задание №3		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		убеждение в превосходстве представителей "своей" этнической группы над представителями других групп;
2)		помещение себя в центр социальных отношений;
3)		боязнь, отторжение непривычных представлений и подходов, проявление агрессии по отношению к ним.
Задание №4		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		убеждение в превосходстве представителей "своей" этнической группы над представителями других групп;
2)		помещение себя в центр социальных отношений;
3)		боязнь, отторжение непривычных представлений и подходов, проявление агрессии по отношению к ним.
Задание №5		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		менеджмент на стыке искусства
2)		менеджмент на стыке религий
3)		менеджмент на стыке культур
Задание №6		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		

1)		целям
2)		задачам
3)		характеристикам

Задание №7

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1)		работа на международной фондовой бирже;
2)		работа с человеческими ресурсами;
3)		работа с зарубежными партнерами

Задание №8

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)		вербальных и невербальных
2)		открытых и закрытых
3)		обязательных и вспомогательных
4)		основных и второстепенных

Задание №9

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)		невербальной
2)		вербальной
3)		формальной
4)		неформальной

Задание №10

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)		речевое сообщение
2)		информационное письмо
3)		позы
4)		набор символов

Задание №11

Обмен информацией в менеджменте, на основе которого руководитель получает сведения, необходимые для принятия решений, и доводит принятые решения до работников организации, называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1)		коммуникацией
2)		восприятием
3)		каналом передачи
4)		общением

Задание №12				
Соответствие названий элементов языка тела с их определениями:				
Укажите соответствие для всех 4 вариантов ответа:				
1)		Жесты, напоминающие язык знаков	1)	Эмблемы
2)		Жесты, передающие картину того, о чем говорится	2)	Иллюстраторы
3)		Движения, регулирующие разговор	3)	Регуляторы
4)		Выражения, используемые для психологического адаптирования к конкретной ситуации	4)	Адапторы
Задание №13				
В кросс-культурном менеджменте средством невербальной коммуникации может (могут) быть:				
Выберите один из 4 вариантов ответа:				
1)		позы		
2)		информационное письмо		
3)		речевое сообщение		
4)		набор символов		
Задание №14				
Выберите перечень наук, которые лежат в основе кросс-культурного менеджмента:				
Выберите один из 4 вариантов ответа:				
1)		Экономическая теория, статистика		
2)		Этногеография, психология, культурология		
3)		География, история, социология		
4)		Антропология, культурология, этнография, теория межкультурного общения, этнопсихология, менеджмент		
Задание №15				
Под этноцентризмом понимается:				
Выберите один из 3 вариантов ответа:				
1)		убеждение в превосходстве представителей "своей" этнической группы над представителями других групп		
2)		помещение себя в центр социальных отношений		
3)		боязнь отторжения непривычных представлений и подходов, проявление агрессии по отношению к ним		
Задание №16				
Под эгоцентризмом понимается				
Выберите один из 3 вариантов ответа:				
1)		боязнь отторжения непривычных представлений и подходов, проявление агрессии по отношению к ним		
2)		помещение себя в центр социальных отношений		
3)		убеждение в превосходстве представителей "своей" этнической группы над представителями других групп		
Задание №17				
Под ксенофобией понимается				

Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		отторжение непривычных представлений и подходов и проявление агрессии по отношению к ним
2)		помещение себя в центр социальных отношений
3)		убеждение в превосходстве представителей "своей" этнической группы над представителями других групп
Задание №18		
Когда важные факторы упускаются из виду, поскольку в "нашей стране" все по-другому, относится к типу этноцентризма:		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		первому
2)		второму
3)		третьему
Задание №19		
Когда руководство теоретически признает существование различий в среде бизнеса и их необходимость, но на практике стремится максимально избегать контактов, - это тип этноцентризма:		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		первый
2)		второй
3)		третий
Задание №20		
Когда руководство признает кросс-культурные отличия, не осознавая серьезности и глубины проблем, это относится к типу этноцентризма		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		первому
2)		второму
3)		третьему
Задание №21		
"Золотое правило" № 1, при ведении зарубежного бизнеса, гласит:		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)	+	в международном бизнесе продавец должен подстраиваться под культуру и традиции покупателя
2)	-	в международном бизнесе продавец не должен подстраиваться под культуру и традиции покупателя
3)	-	в международном бизнесе покупатель должен подстраиваться под культуру и традиции продавца
Задание №22		
"Золотое правило" № 2, при ведении зарубежного бизнеса, гласит:		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		в международном бизнесе приезжающий в страну должен подстраиваться под местные условия и традиции
2)		в международном бизнесе приезжающий в страну не должен подстраиваться под

		местные условия и традиции
3)		в международном бизнесе приезжающий в страну должен подстраиваться под свои собственные условия и традиции
Задание №23		
К правилам трех "НЕ" при ведении международного бизнеса относится:		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)		в чужой монастырь со своим уставом не ходят
2)		не судите, да не судимы будете
3)		никогда не переставайте наблюдать и учиться
4)		не пойман, - не вор
Задание №24		
Состояние растерянности и беспомощности, вызванное потерей обычных ценностных ориентиров и неспособностью дать ответы на вопросы: где, когда и как поступать правильно, носит название		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		кросс-культурный шок
2)		депрессивное состояние
3)		утратой власти
Задание №25		
любые причины и факторы, которые затрудняют восприятие передаваемой информации и искажают ее смысл, называются		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		коммуникативный шум
2)		коммуникативный процесс
3)		кросс-культурный менеджмент
4)		помехи в коммуникациях
Задание №26		
речевые обороты, в которых формальное значение слов не совпадает или противоречит реально вкладываемому смыслу, носят название		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		кодированные речевые коммуникации
2)		не кодированные речевые коммуникации
3)		неправда
4)		ложь
Задание №27		
процесс кругового взаимодействия, включающий отправителя информации, получателя ее и само сообщение, называется		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		коммуникация
2)		деловое общение
3)		бизнес-коммуникация
4)		информационный поток

Задание №28		
динамичный обмен идеями, мнениями, знаниями и информацией между людьми, происходящий на различных уровнях, называется		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		коммуникационный процесс
2)		деловое общение
3)		собрание трудового коллектива
Задание №29		
вид слушания нацелен на соблюдение минимума светских требований - это		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		вежливое слушание
2)		циничное слушание
3)		активное слушание
4)		атакующее слушание
Задание №30		
когда слушатель стремится к полному и точному пониманию сказанного, к сопереживанию и соучастию, называется		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		активное слушание
2)		атакующее слушание
3)		вежливое слушание
4)		слушание как сбор информации
Задание №31		
попытка слушающего сбить с толку говорящего с помощью своих слов, называется		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		атакующее слушание
2)		вежливое слушание
3)		циничное слушание
4)		активное слушание
Задание №32		
предположение о том, что процесс коммуникации направлен на "одурачивание" слушателя говорящим, называется		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		слушанием как сбор информации
2)		атакующим слушанием
3)		циничным слушанием
4)		активным слушанием
Задание №33		
слушание, целью которого является восприятие констатируемых фактов, называют		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		активным слушанием
2)		вежливым слушанием

3)		оборонительным слушанием
4)		слушанием для сбора информации
Задание №34		
К одиннадцати наиболее уязвимым элементам общения, по мнению И. Ханна, относят		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)		слушание и развитие мотивации
2)		личные беседы
3)		использование неформальной коммуникации
4)		личная жизнь собеседников
Задание №35		
Выберите, какие средства общения на межличностном уровне относятся к невербальной коммуникации		
Выберите несколько из 5 вариантов ответа:		
1)		жесты
2)		мимика
3)		паузы в речи
4)		речь
5)		расстояние между собеседниками
Задание №36		
исследование, проведенное в Германии, показало, что раздражающими факторами на работе являются:		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)		неприятные запахи
2)		грязные кофейные чашки
3)		коллеги, не снимающие трубку звонящего телефона
4)		плохая погода за окном
Задание №37		
исследование, проведенное в Германии, показало, что раздражающими факторами на работе являются:		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)		лестящие начальству сотрудники
2)		коллеги, напоминающие, что они часто задерживаются на работе
3)		беспорядок на рабочем столе
4)		новая марка автомобиля начальника
Задание №38		
основные каналы организационного общения, по которым поступает вся информация, имеющая отношение к деятельности организации, называют		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		формальной коммуникацией
2)		неформальной коммуникацией
3)		средствами воздействия руководства на подчиненных
4)		каналом связи

Задание №39		
личная коммуникация, обычно содержащая меньше информации, называется		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		формальная коммуникация
2)		неформальная коммуникация
3)		личные связи
4)		протест
Задание №40		
к средствам осуществления формальной коммуникации, относят		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)		внутриорганизационные документы,
2)		приказы, распоряжения
3)		входящая и исходящая корреспонденция
4)		СМИ
Задание №41		
отчеты, меморандумы, приказы, рабочая информация - все это		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		средства формальной коммуникации
2)		средства неформальной коммуникации
3)		виды делового общения
Задание №42		
каналы, по которым передают сообщения: личные, телефонные, отчеты, меморандумы, называются		
Выберите один из 3 вариантов ответа:		
1)		коммуникативные сети
2)		коммуникационный процесс
3)		средства делового общения
Задание №43		
когда исполнители и руководители говорят на разных языках, злоупотребляют техническими или профессиональными требованиями, говорят о:		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		проблемах вертикальной коммуникации
2)		преимуществах вертикальной коммуникации
3)		проблемах горизонтальной коммуникации
4)		преимуществах горизонтальной коммуникации
Задание №44		
обмен деловой информацией между сотрудниками, занимающими равное положение в организации, внутри одного отдела или разных подразделений, носит название		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		горизонтальная коммуникация
2)		нисходящая вертикальная коммуникация

3)		восходящая вертикальная коммуникация
4)		деловое общение сотрудников
Задание №45		
сообщения, не передаваемые по формальным каналам связи, затрагивающие скорее личные и социальные темы, чем организационные или производственные проблемы, называют		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		"виноградная лоза"
2)		коммуникационный канал связи
3)		организационные коммуникации
4)		"вишневая ветвь"
Задание №46		
По мнению исследователя К Дейвиса, "виноградная лоза" наиболее активно используется в случаях:		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)		в организации происходят серьезные перемены
2)		в организации созданы все условия для личного общения
3)		сотрудники группируются по интересам или по отношению к обсуждаемой проблеме
4)		сотрудники ничем не объединены, кроме работы
Задание №47		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)		осознание себя и пространства
2)		общение и язык
3)		одежда и внешний вид
4)		марка автомобиля, производимого в данном обществе
Задание №48		
Выберите несколько из 4 вариантов ответа:		
1)		одежда и внешний вид
2)		еда и правила поведения за столом
3)		время и его восприятие
4)		язык, на котором говорят члены группы
Задание №49		
Выберите один из 4 вариантов ответа:		
1)		американцам
2)		латиноамериканцам
3)		вьетнамцам
4)		китайцам

Краткое описание и регламент выполнения

1. Провести тестирование студентов в соответствии с планом-графиком
2. Оценить количество правильных ответов
3. Выставить результаты

Критерии оценки:

0 баллов – правильно выполнено меньше 2/3 тестовых заданий.

2 балла – правильно выполнено больше 2/3 тестовых заданий.

7.2.2. Практические задания

Задания к практическому занятию 1

Кейс-задача «Особенности русской невербальной коммуникации в деловой среде»¹

Русские очень любят сблизиться с людьми. Для них участие в акте коммуникации – это повод для налаживания близких отношений. Русские любят жесты, которые представители других культур могут воспринять как неприличные: похлопать по плечу, подсесть поближе. Многим мешают неуместные в переговорах привычки. Не стоит держать руки в карманах или ходить по комнате во время разговора: это может быть воспринято как стремление доминировать.

Если происходит коммуникационный разрыв, он может привести к провалу переговоров.

Недавно в Японии вышла такая публикация – «Невербальная коммуникация русских в некоторых видах диалога». Автор рекомендует японским деловым людям, обсуждая цену будущей сделки, внимательно следить за реакцией русских партнеров.

Если предложенная сумма устраивает русского партнера, то он чуть-чуть приближается к собеседнику, делает едва заметное движение корпусом в его сторону. После этого цену можно больше не снижать: русский поначалу будет упорствовать, говорить, что цена слишком высока, но в итоге пойдет на сделку. Конечно, такое движение может быть и случайным. Но дотошные японцы решили, что такой знак, вероятнее всего, означает заинтересованность.

Помните: если слова помогают нам скрывать свои мысли, то жесты их выдают.

Например, услышав выгодное предложение, можно инстинктивно потереть руки. Этот жест в русской культуре выражает удовлетворение, предвкушение чего-то приятного. Он выдаст вас с головой.

Задание (я):

1. Рассмотрите и интерпретируйте невербальное поведение в рамках наблюдаемой конкретной ситуации и эмоциональную реакцию на нее.
2. Проанализируйте внимательно случаи несовпадения невербального поведения и словесных утверждений.
3. Зафиксируйте мельчайшие детали невербального поведения (к примеру, степень искренности улыбки и т.п.).
4. Сделайте выводы и рекомендации

¹ Крейдлин Г. Невербальное красноречие. *Harvard Business Review Россия*, апрель 2007, С.41-44.

Критерии оценки:

- 3 балла - самостоятельно, полностью выполнена, активность при обсуждении;
- 2 балла - самостоятельно, полностью выполнена, с дополнительной консультацией, малоактивен при обсуждении;
- 1 балл - выполнена полностью, не активен

Задания к практическому занятию 2
Кейс-задача «Случай в Аэропорту»

После двух лет плодотворного российско-американского сотрудничества руководитель российской компании встречал в "Шереметьево-2" представителя американского партнера. Зная, что в качестве представителя прилетает молодая женщина, и, стремясь заручиться ее симпатией, а также показать себя культурным человеком и галантным мужчиной, российский бизнесмен решил использовать "беспроблемное средство" - преподнести гостье букет из пяти крупных роз. После вручения букета российский руководитель сделал также два "протокольных" комплимента. Сказал американской гостье: "Вы великолепно выглядите" и: "Я даже и не подозревал, что мой партнер - такая интересная женщина". Вручение букета и комплименты в отношении внешнего вида гостьи, однако, не возымели ожидаемого российским руководителем действия. Протянув руку для рукопожатия, молодая женщина сухо ответила на приветствие, проигнорировав комплименты, а подаренный букет тут же передала сопровождавшему ее переводчику.

Отрицательная реакция на цветы и "нейтральные", с его точки зрения, комплименты оказалась совершенно неожиданной для руководителя российской компании. Возникшее при первой встрече отчуждение частично удалось преодолеть только к концу делового визита.

Вопросы:

1. Что произошло на самом деле? Какие ошибки в общении совершили деловые партнеры?
2. Кто оказался более не подготовлен к контакту - русский или американка?
3. А сколько бы цветов подарили вы?

Процедура оценивания

Работа студента оценивается в соответствии с критериями оценки на основе наблюдений за деятельностью студента и качеством выполнения задания.

Критерии оценки:

- 3 балла - самостоятельно, полностью выполнена, активность при обсуждении;
- 2 балла - самостоятельно, полностью выполнена, с дополнительной консультацией, малоактивен при обсуждении;
- 1 балл - выполнено полностью, не активен

Задания к практическому занятию 3, 4**Творческое задание «Переговоры между представителями различных культур»****Цель:**

- умение рационально готовиться к переговорам
- навык участия в переговорах

- умения анализировать поведение участников в межкультурной среде и делать выводы

Описание ситуации

Российское предприятие по пошиву мужской и женской одежды. Назначенный новый директор (назначенный из европейского филиала), уже представлен коллективу предприятия и его основным руководителям, проводит свое первое оперативное совещание.

Приглашенные на это совещание руководители и специалисты предприятия относятся к новому директору скептически и выжидательно.

Как поведет себя новый директор на своем первом производственном совещании? Как установит необходимые деловые контакты со своими новыми сотрудниками? Какие управленческие решения он примет на этом первом для него оперативном производственном совещании?

Предприятие существует давно, входит в состав транснационального холдинга. В своей структуре имеет два основных цеха по пошиву мужской и женской одежды, магазин реализации готовой продукции.

Станочный парк изношен, реконструкция завода с момента его пуска (25 лет назад) не проводилась.

План производства постоянно срывается, работа предприятия неритмична. Система моральных и материальных стимулов работает неудовлетворительно. Качество выпускаемой продукции низкое, имеются постоянные рекламации.

Характерны постоянные нарушения графиков поставок основных видов комплектующих изделий и сырья.

Тема совещания: «Выработка решения с учетом кросс-культурных особенностей управления»

Порядок выполнения

Этап первый

Определяется тема и цель совещания. Зачитывается сценарий производственной ситуации

Этап второй

Преподаватель распределяет роли участников совещания.

Это могут быть:

а) Участники совещания:

- руководитель организации
- руководитель финансового подразделения
- руководитель бухгалтерии
- руководитель маркетинговой службы
- руководитель производственного подразделения
- руководитель службы управления персоналом
- руководитель юридического отдела
- специалист по снабжению производства
- специалист по сбыту продукта производства

б) Дублеры участников совещания

в) Секретарь совещания

г) Работник из производственной среды

д) Эксперт по деловым совещаниям

е) Эксперт по невербальному общению

ж) Эксперт по стилям управления

з) Эксперт по управленческим решениям

и) Эксперт по конфликтным ситуациям

Этап третий

Участники совещания и их дублеры, а также секретарь и работник из производственной среды знакомятся со своей квалификационной характеристикой и составляют должностную инструкцию по предложенному образцу.

Эксперт по деловым совещаниям готовит бланк оценки совещания по признакам эффективности его подготовки и проведения.

Эксперт по невербальному общению готовит матрицу жестов, по которым он будет оценивать состояние участников совещания.

Эксперт по стилю управления готовит бланк для оценки стиля управления руководителя.

Эксперт по управленческим решениям готовит перечень признаков классификации решений и требований к эффективным решениям, по которым будет оценивать принятое решение.

Эксперт по конфликтным ситуациям готовит бланк анализа конфликтов, возникших во время совещания и то, как они были разрешены.

Этап четвертый

Выполненная работа оценивается преподавателем или избранными из хорошо успевающих студентов экспертами.

Ожидаемый (е) результат (ы) отработка навыка бесконфликтного межкультурного общения

Критерии оценки:

3 балла - подготовлены материалы, активен, ведет себя профессионально;

2 балла - материалы подготовлены, допускает ошибки;

1 балл - материалы не подготовлены, активен, ведет себя не профессионально

7.3.Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации

Сессия (курс 5) 9

№ п/п	Вопросы к зачету
1.	Коммуникативные стереотипы и коммуникативное творчество
2.	Механизмы взаимодействия людей в коммуникационном процессе
3.	Сущность и особенности коммуникативной культуры менеджера социально-культурной сферы
4.	Общее понятие о коммуникативно-перцептивных умениях и навыках.
5.	Обусловленность общения потребностями совместной деятельности.
6.	Коммуникация как действия, сознательно ориентированные на смысловое их восприятие другими людьми.
7.	Сущность этикетного регулирования внешних форм поведения.
8.	Этикет как готовая линия коммуникативных действий.
9.	Мораль и этикет - взаимосвязанные уровни предписаний о нормах межличностного взаимодействия.
10.	Коммуникационный разрыв как следствие недостатка взаимопонимания между представителями разных культур
11.	Трудности взаимодействия с представителями полиактивных культур и пути их преодоления
12.	Кросс-культурный шок и типичные ошибки общения
13.	Фазы кросс-культурного шока.
14.	Определение потребностей в различных культурах.
15.	Удовлетворение и достижение с учетом национального фактора сотрудников.
16.	Особенности распределения полномочий в кросс-культурной среде
17.	Особенности ведения бизнеса представителями моноактивных культур
18.	Особенности ведения бизнеса представителями полиактивных культур
19.	Трудности взаимодействия с представителями моноактивных культур и пути их преодоления
20.	Эволюция российской деловой культуры
21.	Особенности современной российской деловой культуры
22.	Уровень восприятия российской деловой культуры иностранцами
23.	История развития кросс-культурного менеджмента.
24.	Адаптация в условиях чужой культуры: проблемы и механизмы
25.	Подготовка менеджеров к работе в зарубежных подразделениях международных компаний
26.	Национальные стереотипы: формирование, использование и преодоление
27.	Построение кросс-культурных коммуникаций в международных компаниях
28.	Роль профсоюзов в различных национальных моделях менеджмента
29.	Семейное предпринимательство в различных культурах: сравнительный анализ
30.	Особенности немецкой и японской моделей менеджмента
31.	Особенности китайской и американской моделей менеджмента
32.	Особенности российской и французской моделей менеджмента
33.	Особенности шведской и американской моделей менеджмента.
34.	Управление изменениями в кросс-культурной среде
35.	Особенности управления персоналом в многонациональных коллективах

№ п/п	Вопросы к зачету
36.	Особенности управления в китайском семейном предприятии
37.	Невербальная коммуникация в кросс-культурной среде
38.	Национальные особенности тайм-менеджмента (на примере конкретных стран)
39.	Управление кросс-культурной коммуникацией
40.	Национальные особенности реализации принципа социальной ответственности бизнеса.

7.3.2. Критерии и нормы оценки

В случае устной сдачи экзамена, отметка выставляется в результате выслушивания ответа, задавания наводящих, уточняющих вопросов и в соответствии с критериями оценки

Семестр	Форма проведения промежуточной аттестации	Критерии и нормы оценки	
Зачет	Отсутствуют	«зачтено» (55 баллов и выше)	Студент демонстрирует понимание основ и знание ключевых аспектов курса, уверенно отвечает на вопросы, используя специальную терминологию
		«не зачтено» (54 балла и ниже)	Студент демонстрирует разрозненные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, беспорядочно и неуверенно излагает материал

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Обязательная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
1	Гальчук, Л. М.	Основы кросс-культурной коммуникации и менеджмента: практический курс	Вузовский учебник	2019	ЭБС «ZNANIUM.COM» URL: https://znanium.com/catalog/product/1014759
2	В.В. Филатов, А.Е. Алексеев, Ю.А. Галицкий [и др.] ; под ред. В.В. Князева, Д.С. Петросяна	Менеджмент: традиционные и современные модели	справочное пособие	2020	«ZNANIUM.COM» URL: https://znanium.com/catalog/product/1047191
3	Черкашина, Т. Т.	Язык деловых межкультурных коммуникаций	учебник	2019	«ZNANIUM.COM» URL: https://znanium.com/catalog/product/1039260

8.2. Дополнительная литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие (заголовок)	Тип (учебник, учебное пособие, учебно-методическое пособие, практикум, др.)	Год издания	Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС
4	Кифа Л. Л.	Управление персоналом	электрон. учеб.-метод. пособие	2014	Репозиторий ТГУ
5	Черняк, Н. В.	Межкультурная компетенция: история исследования, определение, модели и методы контроля	монография	2016	ЭБС "ZNANIUM.COM" URL: https://znanium.com/catalog/product/1088832

8.3. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- Министерство труда, занятости и миграционной политики Самарской области [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://trud.samregion.ru/home/slugba.aspx>
- Министерство труда и социальной защиты РФ [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru/>
- Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] — Режим доступа: www.gks.ru
- Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» [Электронный ресурс] — Режим доступа: www.dis.ru/manag
- Сайт электронного журнала «Компетенции» [Электронный ресурс] — Режим доступа: http://obzory.hr-media.ru/kompetencii_rukovoditelya

8.4. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование ПО	Реквизиты договора (дата, номер, срок действия)
1	Windows	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно
2	Office Standart	Договор № 690 от 19.05.2015г., срок действия - бессрочно; Договор № 727 от 20.07.2016г., срок действия - бессрочно

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (С-701)	Столы ученические двухместные, стол преподавательский, стул преподавательский, доска аудиторная (меловая), трибуна, стулья ученические, проектор, экран; компьютер.
2	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (С-807)	Столы ученические двухместные, стулья ученические, стол преподавательский, стул преподавательский, доска аудиторная (меловая), стулья ученические, экран, ПК, проектор.
3	Компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная	Стол ученический, стул, ПК с выходом в сеть интернет

№ п/п	Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории)	Перечень основного оборудования
	аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации (Г-401)	