



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

Согласовано

«УТВЕРЖДАЮ»

Руководитель ОП

Директор Департамента коммуникаций и медиа

Самойленко П. Ю.
(Ф.И.О. рук. ОП)

(подпись)

Казакова В.А.
(Ф.И.О. зав. каф.)

(подпись)

«29» мая 2017 г.

«29» мая 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Межкультурные и деловые коммуникации
в рекламе и связях с общественностью
Направление подготовки 42.03.01 - Реклама и связи с общественностью
Профиль подготовки «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере»
Форма подготовки очная

курс 3 семестр 5,6

всего часов нагрузки – 144 час.

в том числе с использованием МАО 20 час.

лабораторные работы - не предусмотрены

всего часов аудиторной нагрузки – 72 час.

лекции 36 час.

практические занятия 36 час.

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 20 /

самостоятельная работа 45 час.

в том числе на подготовку к экзамену 27 час.

курсовая работа / курсовой проект – не предусмотрено

зачет - 5 семестр

экзамен 6 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 21.10.2016

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры рекламы и связей с общественностью, протокол № 06 от «29» мая 2017 г.

Директор Департамента коммуникаций и медиа: канд. полит. наук, доцент Казакова В.А.
Составитель: канд. полит. наук, доцент Федорова Е.В.

Протокол от «__» __ 20__ г. № _____

Директор Департамента коммуникаций и медиа _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Директор Департамента коммуникаций и медиа _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью» предназначена для бакалавров направления 42.03.01 Реклама и связи с общественностью, профиль подготовки «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере» очной формы обучения в соответствии с требованиями образовательного стандарта (ОС) высшего образования (ВО) ОС ВО ДВФУ от 21.10.2016 и относится к блоку Дисциплин Базовой части (Б1.Б.15).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов. Учебным планом предусмотрены лекции (36 час.), практические занятия (36 час.), в том числе в интерактивной форме (20 час.), самостоятельная работа студента (45 час.). Дисциплина реализуется на 3 курсе в 5 и 6 семестрах. В качестве формы отчетности по дисциплине предусмотрен зачет (5 семестр) и экзамен (6 семестр).

Дисциплина «Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Основы теории коммуникации», «Основы интегрированных коммуникаций», «Психология и социология массовых коммуникаций», «Реклама и связи с общественностью в коммуникационном процессе», «Имиджелогия».

Курс «Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью», адресованный бакалаврам, ориентирован на развитие общекультурных, (ОК-5), (ОК-6), общепрофессиональных (ОПК-5) и профессиональных компетенций (ПК-11) у обучающихся.

Реализация поставленных задач обеспечивается благодаря сочетанию различных форм обучения: лекций, семинарских и практических занятий, самостоятельной работы, аналитической деятельности. В ходе лекций обеспечивается теоретическая подготовка. Практические занятия направлены на закрепление теоретического материала и выработку практических навыков посредством решения ситуационных задач.

Целью курса является ознакомление студентов с основными теоретическими и практическими основами делового общения и межкультурных коммуникаций.

Применительно к подготовке специалистов по рекламе и связям с общественностью курс «Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью» сосредотачивается на проблемах, которые встречаются в практике работы специалистов по рекламе и связям с общественностью.

Задачи:

- дать студенту основные знания по актуальным вопросам делового общения и межкультурных коммуникаций;
- сформировать представления об основных понятиях дисциплины, особенностях делового и неформального общения;
- систематизировать и конкретизировать знания, приобретенные в процессе изучения коммуникационных основ делового общения;
- сформировать у студентов навыки практического применения полученных знаний путем лекционного разбора различных ситуаций, возникающих в процессе делового общения;
- сформировать студентам теоретические и практические навыки делового общения в социально-психологическом направлении рекламной и PR-деятельности.

Для успешного изучения дисциплины «Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции выпускника, освоившего основную образовательную программу, согласно ФГОС среднего общего образования:

- личностной, включающей готовность и способность обучающихся к саморазвитию и личностному самоопределению, сформированность их мотивации к обучению и целенаправленной познавательной деятельности, системы значимых социальных и межличностных отношений, ценностно-смысловых установок, отражающих личностные и гражданские позиции в деятельности, правосознание, экологическую культуру, способность ставить цели и строить жизненные планы, способность к осознанию российской гражданской идентичности в поликультурном социуме;

– сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире;

– готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;

– осознанный выбор будущей профессии и возможностей реализации собственных жизненных планов; отношение к профессиональной деятельности как возможности участия в решении личных, общественных, государственных, общенациональных проблем;

– сформированность навыков оценивания социальной информации, умений поиска информации в источниках различного типа для реконструкции недостающих звеньев с целью объяснения и оценки разнообразных явлений и процессов общественного развития.

В результате изучения дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

ОК-5 - способность использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности;

ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-5 – умение проводить под контролем коммуникационные кампании и мероприятия;

ПК-11 – владение навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов.

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-5 способность использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности	Знает	суть процессов самостоятельного приобретения и использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умений, непосредственно не связанных со сферой профессиональной деятельности
	Умеет	самостоятельно приобретать и использовать, в том числе с помощью информационных технологий, новые знания и умения, непосредственно не связанные со сферой профессиональной деятельности
	Владеет	способами самостоятельного приобретения и использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умения, непосредственно не связанных со сферой профессиональной деятельности
ОК-6 способностью понимать, использовать, порождать и грамотно излагать инновационные идеи на русском языке в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях	Знает	имеет представление о специфике делового общения в парадигме социальной психологии; особенности межкультурной коммуникации в деловом общении; основные механизмы воздействия в процессе общения
	Умеет	владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
	Владеет	навыками основных форм делового общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОПК-5 – умение проводить под контролем коммуникационные кампании и мероприятия	Знает	основные механизмы и алгоритм проведения коммуникационных кампаний и мероприятий; типы факторов и особенности влияния на индивида и группу в процессе делового общения
	Умеет	организовывать и проводить коммуникационные кампании и мероприятия в области делового общения, использовать алгоритмы влияния на деловых партнеров и общественность в рамках деятельности рекламы и связей с общественностью
	Владеет	навыками эффективного общения и организации процесса межличностного взаимодействия в сфере межкультурных и деловых коммуникаций; использования теоретических и практических знаний в области межкультурных и деловых коммуникаций при решении задач рекламы и связей с общественностью
ПК-11 – способностью организовывать и проводить социологические исследования	Знает	теоретические основы и структуру написания аналитических справок, обзоров и прогнозов в практике межкультурных и деловых коммуникаций

	Умеет	анализировать данные текстов, формулировать прогнозы о деятельности компании на основе проведенных исследований; сопоставлять полученные данные на основе проведенной аналитической работы и грамотно представлять их в отчете, обзоре и аналитической справке
	Владеет	навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов о деятельности компании по результатам проведенных исследований

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью» применяются следующие методы активного и интерактивного взаимодействия между преподавателем и студентами, между самими студентами: проблемная лекция, лекции-презентации, групповая дискуссия, работа в малых группах, психологический практикум, доклады-презентации студентов, выполнение ситуационных задач.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(36 часов)

МОДУЛЬ 1. Межкультурные и деловые коммуникации (18 часов)

Тема 1. Особенности кросс-культурного взаимодействия. Виды и типологии культур

Краткое содержание темы и цели занятий: Ознакомить студентов с основным содержанием учебного курса «Межкультурная и деловая коммуникация»; Рассмотреть базовые понятия курса: «коммуникация», «общение», «межкультурная коммуникация», «межкультурное взаимодействие», «деловая коммуникация»; Изучить функции коммуникации; Охарактеризовать основные методы изучения межкультурной и деловой коммуникации; Выявить специфику деловой коммуникации.

Основные термины и понятия: коммуникация, межкультурная коммуникация, межкультурное взаимодействие, деловая коммуникация, индивидуальный сценарий деятельности, культурный сценарий деятельности, концепции межкультурной коммуникации, подходы к определению понятия «коммуникация».

Тема 2 Понятие «культура» и культурное многообразие мира

Краткое содержание темы и цели занятий: Сформировать культурно-антропологические основания для понимания студентами проблем коммуникации в целом, и межкультурной и деловой коммуникации в частности; Рассмотреть базовые понятия темы; Ознакомить студентов с основными формами распространения культуры и культурными коммуникациями; Изучить способы освоения культуры; понятия «культурный шок», «диалог культур»; Охарактеризовать ценностный и нормативный аспекты культуры; Показать культурное многообразием мира.

Основные термины и понятия: «культура» в антропологическом, аксиологическом и информационно-семиотическом контексте; структура и функции культуры; «религия» применительно к межкультурной и деловой коммуникации; «эмпатия», «толерантность»; «культурные инновации», «культурные трансферы», «культурная диффузия», «культурная селективность», «культурная вариабельность», «культурный контакт», «реформистское и революционное изменение культуры», «культурный лаг» и «культурное запаздывание», «культурная аккумуляция», «культурная трансмиссия», «культурный застой», «диверсификация культуры» и «культурная дифференциация»; «аккультурация», «ассимиляция», «сепарация», «сегрегация»; «маргинальность», «культурная ценность», «культурная норма».

Тема 3. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации

Краткое содержание темы и цели занятий: Сформировать у студентов представление о процессах антропосоциогенеза, возникновения и развития человеческих рас и этносов; Раскрыть различие терминов: «народ», «этнос», «нация», «национальный менталитет», «национальная идентичность»; проанализировать сущность национальной самоидентичности и менталитета, этнокультурных стереотипов, этноцентризма, культурные отличия Востока и запада; Прояснить влияние выше указанных процессов на характер

межкультурного и делового общения; Охарактеризовать особенности межкультурной коммуникации в условиях глобализации.

Основные термины и понятия: автостереотипы, гетеростереотипы, дихотомия Запад – Восток, ксенофобия, менталитет, народ, нация, региональные культуры, традиционные установки, этнокультурный стереотип, этнос, этническое самосознание.

Тема 4. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в межкультурной среде и в профессиональной сфере

Краткое содержание темы и цели занятий: Сформировать у студентов понимание механизмов межличностной коммуникации, подготовить их к эффективному межличностному, деловому и межкультурному общению; Рассмотреть сущностные черты, виды и формы общения, его аспекты; Проанализировать функции, средства и культуру общения, стили, механизмы и принципы общения; Способствовать преодолению барьеров в общении; Рассмотреть специфику общения в деловой и межкультурной коммуникации.

Основные термины и понятия: Общение, виды общения, аспекты общения, стиль общения, механизмы общения, барьеры в общении

МОДУЛЬ 2. Межкультурные и деловые коммуникации (18 часов)

Тема 5 Язык как знаково-символическая система. Особенности вербальной коммуникации в межкультурной и деловой коммуникации.

Культура речи

Краткое содержание темы и цели занятий: Сформировать у студентов представление о языке как знаково-символической системе; Рассмотреть особенности вербальной коммуникации в целом, а также в процессе межкультурного и делового общения; Изучить основные формы вербальной коммуникации, привить элементарные навыки правильного проведения беседы, публичного выступления, совещания, переговоров, телефонного разговора, спора и

методов аргументации; Охарактеризовать знаковые формы записи и особенности письменной коммуникации в деловом и межкультурном общении.

Основные термины и понятия: язык, символ, культурный код, язык культуры, семиотическое поле культуры, гипотеза Сепира-Уорфа, естественные знаки, функциональные знаки, иконические знаки, конвенциональные знаки, сигналы, индексы, функции языка, «живые» и «мертвые» языки, типы языков (языки международного общения, национальные языки, племенные разговорные языки, одноаульные бесписьменные языки; литературный язык, просторечие, диалекты; профессиональный и социальный жаргон, табуированные слова); речь и культура речи; стили речи (научный, публицистический, официально-деловой, литературно-художественный, разговорный), подтекст и контекст.

Тема 6 Невербальная коммуникация в процессе межкультурного и делового взаимодействия

Краткое содержание темы и цели занятий: Дать студентам представление о многообразии невербальных средств коммуникации; Освоить основные термины и понятия темы; Рассмотреть специфику невербального общения в деловой коммуникации; Охарактеризовать национальные особенности невербальных средств общения.

Основные термины и понятия: невербальные средства общения, паралингвистика, кинесика, окулесика; аускультация; ольфакция; гастика, просодика и экстралингвистика, такесика, проксемика, мимика. Мимические коды эмоциональных состояний.

Тема 7 Проблемы понимания в межкультурной и деловой коммуникации

Краткое содержание темы и цели занятий: подготовить студентов к общению в деловой и межкультурной среде в аспекте проблем понимания и конфликтных ситуаций; ознакомить студентов с различными видами барьеров в общении; дать представление о правильном нормативном поведении в конфликтной ситуации; раскрыть некоторые психологические и социальные стороны конфликта,

возможные в межкультурной и деловой коммуникации ознакомить студентов с методами убеждения и искусством спора;

Основные термины и понятия: понимание, его социальные и психологические аспекты, интерпретация, понимание и уразумение, непонимание и недоразумение, барьеры в коммуникации и их виды, конфликт, субъект конфликта, объект конфликта, личностные, социальные и организационные причины конфликтов; способы преодоления конфликта в деловой коммуникации, межкультурный конфликт, коммуникативная компетентность в межкультурной коммуникации; критика и комплименты в деловой и межкультурной коммуникации.

Тема 8 Этика и этикет в межкультурной и деловой коммуникации

Краткое содержание темы и цели занятий: Сформировать научное представление об этике не только как о научной дисциплине, но и как особой сфере, затрагивающей деловое, межкультурное взаимодействие, а также повседневное общение; Проанализировать понятие «этикет» в контексте повседневной, деловой и межкультурной коммуникации; Акцентировать внимание студентов на правилах поведения в общественных местах; Охарактеризовать основные принципы, виды и кодекс профессиональной этики; Дать представление о субординации, рассмотреть правила общения на разных статусных уровнях; Познакомить студентов с правилами обращения, критики и комплиментов в деловой и межкультурной коммуникации; правилами обмена визитными карточками, преподнесения подарков и сувениров; Раскрыть особенности этикета в деловой и межкультурной коммуникации (этикет деловых приемов и презентаций, деловой этикет в культуре внешности); Раскрыть гендерные и национальные особенности в деловой коммуникации

Основные термины и понятия: этика, профессиональная этика, этика межкультурных отношений, правила поведения в общественных местах, субординация, правила обращения, этикет, деловой этикет, национальные особенности этикета, гендерные особенности этикета.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (36 часа, в интерактивной форме – 20 часов)

МОДУЛЬ 1. Межкультурные и деловые коммуникации (18 часов)

Тема 1. План семинарского занятия

1. Понятия «коммуникация» и подходы к его определению. Виды, уровни и функции коммуникации.
2. Различия межкультурной коммуникации и межкультурного взаимодействия. Сущностные характеристики и механизмы межкультурной коммуникации.
3. Основные концепции межкультурной коммуникации.
4. Особенности деловой коммуникации.

Занятие проводится в интерактивной форме с применением метода *групповой дискуссии*.

Тема 2 План семинарского занятия

1. Понятие «культура», ее структура и функции. Основные формы распространения культуры. Культурные коммуникации.
2. Способы освоения культуры в процессе межкультурной коммуникации. Культурный шок.
3. Понятия «культурная ценность» и «культурная норма». Ценностный и нормативный аспект межкультурной и деловой коммуникации.
4. Религия в системе межкультурного и профессионального общения.
5. Диалог культур. Толерантность и эмпатия как специфические черты коммуникативных процессов.

Занятие проводится в интерактивной форме с применением метода *групповой дискуссии*.

Тема 3 План семинарского занятия

1. Антропосоциогенез и формирование человеческих рас.
2. Народ, этнос, нация. Национальная самоидентичность. Этноцентризм.
3. Этнокультурные образцы и стереотипы как основа формирования этнического единства и этнокультурного разнообразия. Региональная типологизация культур.

4. Особенности современного типа культуры. Межкультурная коммуникация в условиях глобализации

Занятие проводится в интерактивной форме с применением метода *групповой дискуссии*.

Тема 4 План семинарского занятия

1. Понятие «общение», его смысловое содержание, цель, виды и формы. «Внутренний» и «внешний» аспекты общения.
2. Средства, функции и структура общения. Особенности общения в деловой и межкультурной коммуникации.
3. Стили общения.
4. Механизмы и принципы общения.
5. Слушание в процессе коммуникации.
6. Барьеры в общении.

Практическое занятие с использованием метода активного обучения – *ролевой игры*, рассматривающего разные стороны и виды общения по заданному алгоритму. Тесты: «Ваш стиль общения»; «Общительный ли вы человек?»

МОДУЛЬ 2. Межкультурные и деловые коммуникации (18 часов)

Тема 5 План семинарского занятия

1. Основные виды знаков. Язык как знаково-символическая система. Функции языка. Язык культуры. Культура речи.
2. Вербальная коммуникация. Роль языка в межкультурном общении. Контекстуальность общения.
3. Вербальные формы деловой коммуникации: беседы, публичные выступления, совещания, переговоры, телефонные разговоры (назначение и виды, методы подготовки и проведения).
4. Знаковые формы записи. Особенности письменной коммуникации в деловом и межкультурном общении.

Обсуждение вопросов семинара реализуется с применением активного метода обучения – *групповой дискуссии*: деловая беседа, типы деловых бесед (целевые, общие); собрания и совещания в деловом общении, типы совещаний (ознакомительное, информационно, разъяснительное, проблемное, инструктивное,

координационное, разовые, постоянно действующие и периодические); публичное выступление; этикет коммуникаций; письменная деловая коммуникация; международная переписка.

Тема 6 План семинарского занятия

1. Невербальные средства общения и их классификация.
2. Телесный контакт, дистанция, ориентация относительно друг друга, поза, рассадка партнеров при общении.
3. Мимические коды эмоциональных состояний. Национальные особенности мимических средств коммуникации.
4. Язык жестов в деловом общении и межкультурной коммуникации.

Занятие проводится в интерактивной форме с применением метода *групповой дискуссии*.

Тема 7 План семинарского занятия

1. Сущность понимания в процессе коммуникации.
2. Барьеры в процессе понимания и способы их устранения.
3. Искусство спора.
4. Особенности конфликтов в межкультурной коммуникации в процессе делового общения.
5. Критика и комплименты в деловой и межкультурной коммуникации.

Занятие проводится в интерактивной форме с применением метода *групповой дискуссии*.

Тема 8 План семинарского занятия

1. Понятия «этика». Основные принципы профессиональной этики. Виды и кодекс профессиональной этики.
2. Правила поведения в общественных местах.
3. Субординация. Правила делового общения на разных уровнях. Правила обращения.
4. Понятие «этикет». Особенности этикета в деловой коммуникации (этикет деловых приемов и презентаций, деловой этикет в культуре внешности, подарки и сувениры). Национальные особенности делового этикета.

5. «Мужское» и «женское» в деловой и межкультурной коммуникации.

Занятие проводится в интерактивной форме с применением метода *групповой дискуссии*. В форме групповой дискуссии происходит также обсуждение темы: «Мотивационная структура личности», «Эмоции и отношения в системе деловых коммуникаций», также обозначение и обсуждение личных и профессиональных стереотипов, присущих специалистам в области рекламы и связей с общественностью.

II. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы студентов и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

III. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые модули/разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства - наименование	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Модуль 1. Тема 1-3.	ОК-5 ОК-6 ОПК-5 ПК-11	Знает понятия: толерантность, интолирантность, кросс-культурная эрудиция и информированность; нормы, ценности, правила поведения в разных культурах; особенности феномена	УО-1,2,3,4. ПР-2,3,4,5.	УО-1,2. ПР-1,2.

			<p>межкультурной коммуникации, барьеры коммуникации; особенности невербальной семиотики в деловой и межкультурной коммуникации.</p> <p>Умеет аргументированно проводить дифференциацию когнитивных констант и культурологических моделей в межкультурной коммуникации; раскрыть отличия и взаимосвязь между национальной ментальностью и некоторыми аспектами деловой культуры; формулировать методологические аспекты и принципы участия в зарубежных официальных мероприятиях, деловых поездках и гостевых визитах, особенности поведения на международных официальных и неформальных мероприятиях.</p> <p>Владет навыками ведения деловых переговоров, навыками определения специфики международного этикета и международной переписки; навыками аргументации основных ошибок и правил кросс-культурных коммуникаций.</p>	<p>Выполнение практических заданий 1-4, письменные отчеты по выполненным работам.</p>	
2.	Модуль 2. Темы 4-6.	ОК-5 ОК-6 ОПК-5 ПК-11	<p>Знает определение понятий «общение» и «коммуникация»; характеристики и содержание общения, цель, структуру и средства общения; основные психологические механизмы воздействия и познания другого в процессе общения, психологические механизмы межгруппового и межличностного общения; специфику и функции коммуникативных барьеров.</p> <p>Умеет аргументировать и различать принципы и механизмы познания другого человека для повышения коммуникативной эффективности личности; классифицировать механизмы воздействия в процессе общения; дифференцировать основные стили и виды общения.</p> <p>Владет навыками определения коммуникативной эффективности личности; получения и подачи «обратной связи»; дифференциации стилей взаимодействия и профессиональных ситуаций, возникающих в профессиональной деятельности специалиста; навыками выявления видов общения, критериев и принципов коммуникативной</p>	<p>УО-1,2,3. ПР-2,4,5,7. Выполнение практических заданий 4-8, письменные отчеты по выполненным работам.</p>	УО-1,2. ПР-2,3.

			эффективности личности; навыками анализа психологических моделей убеждающего воздействия.		
3.	Модуль 3. Темы 7-9.	ОК-5 ОК-6 ОПК-5 ПК-11	<p>Знает определение и специфику делового общения; этапы общения, их характеристики и особенности ролевого поведения в деловом общении; особенности восприятия и понимания в процессе общения, факторы детерминации поведения личности.</p> <p>Умеет использовать понятийный аппарат психологии общения; определять типы категории Я-образа и имиджевые аспекты; провести сравнительные психологические характеристики факторов влияния макро и микросреды на личность; провести анализ ситуаций общения с позиций транзакционного анализа.</p> <p>Владет навыками рефлексивного слушания, конструктивных критических оценок; эффективными приемами речевой коммуникации; навыками анализа типов вопросов и умением задавать вопросы открытого типа; навыками детерминации поведения в деловом общении.</p>	УО-1,2,3,4. ПР-3,4,5,7,10. Выполнение практических заданий 9-13, письменные отчеты по выполненным работам.	УО-1,2. ПР-3,4.
4.	Модуль 4. Темы 10-13.	ОК-5 ОК-6 ОПК-5 ПК-11	<p>Знает специфику и особенности делового общения, его виды и формы; психологические особенности публичного выступления; принципы взаимодействия говорящего с аудиторией, специфику ведения телефонного разговора; психологические приемы и методы влияния на партнера; основные правила и условия проведения эффективного переговорного процесса.</p> <p>Умеет разрабатывать стратегию и тактику ведения переговоров; разрабатывать рекомендации для проведения успешных переговоров; составлять вопросы и разрабатывать стратегию ведения деловой беседы, отвечать на замечания собеседника в процессе деловой беседы; прогнозировать и формировать этапы переговорного процесса.</p> <p>Владет навыками проведения деловой беседы; публичного выступления; навыками различения языковых средств речевой выразительности; навыками проведения деловых переговоров и аргументации в процессе переговоров;</p>	УО-1,2,3,4. ПР-3,4,5,7,10. Выполнение практических заданий 5-8, письменные отчеты по выполненным работам.	УО-1,2,4. ПР-4,5.

			навыками определения этапов и смысловых единиц переговорного процесса.		
5.	Модуль 5. Темы 14-15.	ОК-5 ОК-6 ОПК-5 ПК-11	<p>Знает понятие «конфликт», его функции, социальную роль; классификацию конфликтов, типы поведения людей в конфликтных ситуациях; причины и последствия конфликтов, стратегии и способы разрешения конфликтов; методы управления конфликтом.</p> <p>Умеет провести анализ конфликтных ситуаций в деловой коммуникации; выбирать и использовать стратегии разрешения конфликтной ситуации; использовать основные правила конструктивной критики; использовать и применять понятийный аппарат конфликтологии в практике делового общения.</p> <p>Владеет навыками конструктивных критических оценок и аргументации; дифференциации конфликтных ситуаций в деловой сфере рекламной и PR-деятельности; различения симптомов стрессового состояния, определения стиля поведения в конфликте.</p>	УО-1,2,3,4. ПР-2,4,7,10. Выполнение практических заданий 10-13. письменные отчеты по выполненным работам.	УО-1,2,3. ПР-2,4.

Контрольные и методические материалы, а также критерии и показатели необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы представлены в Приложении 2.

IV. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература (электронные и печатные издания)

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учеб. / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 295 с.

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=Znanium:Znanium-124236&theme=FEFU>

2. Деловое общение: Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с.

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:307633&theme=FEFU>

3. Деловые коммуникации: учебное пособие / сост. Т.И. Сахнюк. – Ставрополь: СтГАУ, 2013. – 92 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514137>

4. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для академического бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева; Высшая школа экономики (национальный исследовательский университет). Москва : Юрайт, 2015. – 324 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:784956&theme=FEFU>

5. Козлова, Н.П. Особенности формирования деловой репутации современной компании: Монография / Н. П. Козлова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. – 376 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=Znanium:Znanium-514171&theme=FEFU>

6. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения / В.Н. Лавриненко. – М., 2010. – 416 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:339728&theme=FEFU>
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390299>

7. Межкультурные коммуникации и лидерство : учебное пособие / Дальневосточный федеральный университет, Школа экономики и менеджмента ; [сост. И. Н. Дроздов]. Владивосток : Изд-во Дальневосточного федерального университета, 2013. – 315 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:730060&theme=FEFU>

8. Мунин А.Н. Деловое общение. Курс лекций. / А.Н. Мунин. – Издательство: ФЛИНТА, 2010. – 376 с. http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=Lan:/usr/vtls/ChamoHome/visualizer/data_lan/data_lan+%283365%29.xml&theme=FEFU

9. Эффективное речевое общение (базовые компетенции) [Электронный ресурс]: словарь-справочник / под ред. А. П. Сковородникова. – Красноярск: Изд-во Сибирского федерального университета, 2012. – 882 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=404699>

**Дополнительная литература
(печатные и электронные издания)**

1. Стилистика и культура русской речи: Учебник / Т.Я. Анохина, О.П. Гонтарева и др.; Под ред. проф. Т.Я. Анохиной. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 320 с.: 60x90 1/16. – (Высшее образование: Бакалавр.). (п) ISBN 978-5-91134-717-8 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391714>
2. Кукушин, В.С. Психология делового общения [Текст]: учебное пособие / В. С. Кукушин. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов н/Д : Феникс : MapT, 2010. – 364 с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:292835&theme=FEFU>
3. Купчик, Е. В. Основы делового общения и гостеприимства: учеб. пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова. – 2-е изд., стер. – М.: Флинта, 2013. – 264 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466410>
4. Основы русской деловой речи [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Н.А. Буре, Л.Б. Волкова, Е.В. Косарева и др.; под ред. проф. В.В. Химика. – СПб.: Златоуст, 2012. – 448 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=522877>
5. Интернет-коммуникация как новая речевая формация [Электронный ресурс] : колл. монография / науч. ред. Т. Н. Колокольцева, О. В. Лутовинова. – М.: ФЛИНТА: Наука, 2012. – 328 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=455323>
6. Барышников, Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. – М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 368 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=408974>
9. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. – 2-е изд. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 295 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=465327>
12. Гундарин, М.В. Теория и практика связей с общественностью: основы медиа-рилейшнз: Учебное пособие/Гундарин М. В., 2-е изд., испр. и доп. – М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 312 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=493364>

18. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Е.И. Кривокора. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 190 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=452008>

19. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 5-е изд. – М.: Дашков и К, 2013. – 528 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>

20. Кузнецов, И.Н. Деловое общение. Деловой этикет [Электронный ресурс]: Учеб. пособие для студентов вузов / Автор-составитель И. Н. Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 431 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390949>

22. Лавриненко, В.Н. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / Под ред. В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с.
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390299>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

[ЭБС znanium.com](http://znanium.com) НИЦ "ИНФРА-М" – ЭБС znanium.com — учебники и учебные пособия, диссертации и авторефераты, монографии и статьи, сборники научных трудов, энциклопедии, научная периодика, профильные журналы, справочники, законодательно-нормативные документы.

<http://blogbrandaid.com/> – Агентство BrandAid.

<http://www.interbrand.com/> – оценка самых известных брендов мира.

<http://www.russbrand.ru/> – «Русский бренд» электронный журнал.

<http://window.edu.ru/resource/125/26125/files/669.pdf>

V. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины «Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью» выполняется по следующему алгоритму.

1. Вся основная теоретическая база излагается на лекциях, но для усвоения материала студентам предлагается и самостоятельное изучение теоретического материала.

Студенту для более глубокой проработки отдельных тем дисциплины в начале семестра предлагается список тем для подготовки реферата, перечень контрольных вопросов, задания для самостоятельной работы и темы презентаций. Студент выбирает тему и самостоятельно в течение семестра готовит письменную работу, которую защищает в конце семестра. Реферат готовится в соответствии с требованиями к его содержанию и оформлению. Преподаватель контролирует результат индивидуальным собеседованием по каждой теме самостоятельной работы.

2. Практическая часть курса, которая формирует основные умения и навыки, представлена практическими и семинарскими занятиями, на которых студенты анализируют теоретические и практические аспекты изучаемых тем, отвечают на поставленные вопросы, определяют проблемные области исследуемых тем и затем, в групповых обсуждениях и дискуссиях, аргументированно и всесторонне защищают те или иные положения. Студент в течение семестра должен самостоятельно найти и проработать информацию и подготовиться к практическим занятиям, используя самостоятельные домашние задания, все лекции, предложенный преподавателем глоссарий, рекомендованную учебно-методическую литературу и информацию из интернет-источников.

3. Самостоятельная работа студента должна включать проработку информации, используя лекционный материал, предложенный преподавателем глоссарий, рекомендованную учебно-методическую литературу и информацию из интернет-источников для формирования собственных ответов.

4. В конце семестра студент должен подготовиться к промежуточной аттестации – сдаче зачета, при этом для подготовки используется список контрольных вопросов к зачету.

Зачет выставляется в общей совокупности всех работ с учетом выполненной самостоятельной работы.

VI. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Microsoft Office Professional Plus 2010 – офисный пакет, включающий программное обеспечение для работы с различными типами документов (текстами, электронными таблицами, базами данных и др.);

7Zip 9.20 - свободный файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) объектов
Мультимедийная аудитория: Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации: матричный коммутатор DVI DXP 44 DVI Pro Extron; удлинитель DVI по витой паре DVI 201 Tx/Rx Extron; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron; расширение для контроллера управления IPL T CR48	г. Владивосток, о. Русский, п. Аякс д.10, корпус F, ауд. F 529

Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувеличителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по дисциплине

**Межкультурные и деловые коммуникации
в рекламе и связях с общественностью**

Направление подготовки 42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере»

Форма подготовки очная

Владивосток

2017

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине
«Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с
общественностью»

№ п/п	Дата/сроки Выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	5 сем.	Подготовка к практическим занятиям	9 час.	Работа на практических занятиях
2	5 сем.	Подготовка мультимедийной презентации (домашнее задание)	9 час.	Защита мультимедийной презентации
3.	5 сем.	Подготовка письменной работы (реферат/доклад/эссе)	9 час.	Защита реферата /доклада / эссе
4.	5 сем.	Подготовка к промежуточной аттестации	9 час.	Письменные и устные формы опроса
5.	6 сем.	Подготовка к практическим занятиям	2 час.	Работа на практических занятиях
6.	6 сем.	Подготовка мультимедийной презентации (домашнее задание)	2 час.	Защита мультимедийной презентации
7.	6 сем.	Подготовка письменной работы (реферат/доклад/эссе)	2 час.	Защита реферата /доклада / эссе
8.	6 сем.	Подготовка к экзамену	3 час.	Экзамен

Самостоятельная работа состоит из следующих компонент:

1. Подготовка теоретического материала по каждой теме семинара: выполнение домашних заданий.

2. Подготовка рефератов и презентаций по темам, сформулированным преподавателем, либо по интересующей теме (при согласовании с преподавателем).

3. Подготовка к экзамену.

Темы докладов и вопросы для самостоятельной работы

Тема 1.

Темы докладов

1. Генезис массовых коммуникаций. Коммуникативные революции.
2. История развития деловой коммуникации в России.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятия «коммуникация».
2. Какие виды коммуникации существуют
3. Какие значения можно выделить в понятии «коммуникация»?
4. Какие подходы к определению понятий «коммуникация» вы знаете?
5. В чем заключаются функции коммуникации?
6. Какие виды коммуникации существуют?
7. На каких уровнях осуществляется коммуникация.
8. Охарактеризуйте межкультурную коммуникацию. Кто и когда ввел термин межкультурная коммуникация?
9. Укажите способы межкультурной коммуникации.
10. Охарактеризуйте основные концепции межкультурной коммуникации.
11. Охарактеризуйте специфику деловой коммуникации. В каком контексте межкультурная и деловая коммуникация связаны между

Тема 2.

Темы докладов

1. Культурные сценарии деятельности: труда, учебы, досуга.
2. Мода как нормативная система.
3. Буддизм как мировая религия и ее особенности в межкультурной и деловой коммуникации.
4. Особенности межкультурной и деловой коммуникации в мусульманских странах.
5. Христианство и межкультурная коммуникация.
6. Феномен маргинальности в межкультурной коммуникации.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие определения понятия «культура» существуют? Чем объясняется большое количество определений культуры?
2. Перечислите основные функции культуры.
3. Раскройте сущность религии. Назовите ее функции и особенности религии как формы культуры.
4. Расскажите о формах религий. Охарактеризуйте основные мировые религии.
5. Охарактеризуйте ценности, их разновидности, особенности, а также их функции в культурном пространстве.
6. Проведите отличия между ценностью и стоимостью.
7. Что такое регулятивы? Назовите их разновидности. Раскройте механизмы функционирования норм и регулятивов в пространстве культуры, межкультурной и деловой коммуникации.
8. Чем характеризуется регулирование общественной жизни посредством конкретных видов регулятивов (обычаи, традиции, этикет и т. д.)?
9. Назовите основные способы распространения и развития культурных форм. Приведите примеры.
10. Охарактеризуйте культурные диффузии. Приведите примеры.
11. Определите понятия «культурный лаг» и «культурное запаздывание». В чем их общее и особенное. Приведите примеры.
12. Определите понятие «культурная трансмиссия». В чем значение этого процесса для развития культуры?
13. В чем суть культурной интеграции, диверсификации культуры и культурной дифференциации? Выделите особенности этих культурных процессов.
14. Охарактеризуйте межкультурную коммуникацию. Какова ее роль в динамике культуры? Укажите способы межкультурной коммуникации.
15. Раскройте сущность и основные формы аккультурации.
16. Раскройте сущность понятия «маргинальность». Какими факторами обусловлен рост маргинальности в современной культуре?

17. В чем сущность «культурного шока»? Охарактеризуйте стадии его развития.
18. Каково значение культурной интеграции в процессе межкультурной коммуникации?
19. Раскройте сущность понятия «толерантность». Какие уровни межкультурного понимания выделил Р. Ханвей?
20. В чем сущность и значения «диалога культур»?

Тема 3.

Темы докладов

1. Теоретическое обоснование расизма: от Фукидида до Леопольда Сенгору.
2. Нацизм: А. Розенберг, А. Гитлер.
3. Национальные особенности межкультурной коммуникации и делового этикета в европейских странах.
4. Межкультурная коммуникация и особенности делового общения в арабском мире.
5. Американский национальный менталитет и самоидентичность.
6. Особенности межкультурной коммуникации и делового общения в культуре стран Юго-восточной Азии (Китай, Индия, Корея).
7. Национальное самосознание и ментальные особенности русского народа.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определения понятий «народ», «этнос», «нация». В чем их различие?
2. Каковы особенности этнической культуры? Какую роль в определении этнической принадлежности имеет этническое самосознание?
3. Чем отличается национальная культура от этнической? Каковы характеристики национальной культуры?
4. Каковы условия существования разных народов в современной культуре?
5. В чем сущность этнокультурного стереотипа? Какие формы этно-культурных стереотипов существуют? Приведите примеры.
6. Охарактеризуйте региональные культуры.

7. Покажите культурные различия между Востоком и Западом.
8. В чем сущность взглядов на дихотомию Запада и Востока у Киплинга и Гете?
9. Охарактеризуйте дихотомию Север – Юг.
10. Выделите сущностные черты. Определяющие своеобразие русской культуры.
11. Каковы ментальные особенности русского народа?

Тема 4.

Темы докладов

1. Соотношение понятий «коммуникация» и «общение».
2. Стили общения в деловой коммуникации.
3. Специфика общения в межкультурной коммуникации.
4. Влияние темперамента и характера человека на отношения с окружающими людьми.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение общения. Чем отличаются понятия «коммуникация» и «общение»?
2. Что такое «цель общения»? назовите разновидности общения в зависимости от цели общения.
3. В чем сущность «внутреннего» и «внешнего» аспекта общения?
4. Что такое «культурный сценарий общения?». Приведите примеры.
5. Охарактеризуйте содержание общения по его разновидностям (материальное, кондиционное, деятельное, мотивационное, когнитивное).
6. В чем отличие формального и неформального общения? Какие их разновидности вы знаете?
7. К какому виду общения относятся: деловое общение, межкультурное общение, любовь, дружба? Ответ обоснуйте.

Тема 5.

Темы докладов

1. Возникновение и развитие науки о красноречии с древнейших времен до наших дней.
2. Беседа как форма общения в межличностной и деловой коммуникации.

3. Совещания: правила подготовки и проведения.
4. Переговоры как форма устной деловой коммуникации. Искусство спора.
5. Публичное выступление как форма коммуникации.
6. Презентации. Их место и роль в управленческой коммуникации.
7. Деловые коммуникации в цифровой сфере: правила общения в сети Интернет.

Вопросы для обсуждения:

1. Какие виды знаковых систем существуют?
2. Охарактеризуйте семиотическое поле культуры и язык культуры.
3. Какое значение семантическое поле культуры имеет в процессе межкультурной коммуникации?
4. Раскройте роль естественного языка в развитии культуры.
5. Назовите функции языка.
6. Какие языки можно назвать языками межкультурной коммуникации?
7. Проведите разграничение понятий: национальный язык, племенные разговорные языки, одноаульные бесписьменные языки; литературный язык, просторечие, диалекты; профессиональный и социальный жаргон, табуированные слова.
8. Раскройте сущность «гипотезы Сепира-Уорфа».
9. Охарактеризуйте понятие «культура речи». Назовите основные правила речи.
10. Какие стили речи вам известны? Охарактеризуйте их.
11. Что такое контекст? Приведите примеры.

Тема 6.

Темы докладов

1. Особенности языка жестов у разных народов.
2. Невербальная коммуникация в деловом общении.
3. Национальные особенности мимических средств общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое «невербальная коммуникация»?
2. Какие науки изучают невербальную коммуникацию?
3. Назовите сферу изучения каждой из них.
4. Какое значение невербальные средства общения в деловой коммуникации?

5. Какие отличия в языке жестов существуют у разных народов?
6. Что такое мимика? Какие функции она выполняет в процессе коммуникации?
7. Охарактеризуйте мимические коды эмоциональных состояний человека?
8. Какие виды взглядов вы знаете, и что они означают?
9. Существуют ли национальные особенности мимики? Покажите отличия на примерах.
10. Что означают различные жесты в процессе коммуникации. Приведите примеры.
11. Что такое «поза». Какое значение имеют различные позы при общении?
12. Какое значение имеет дистанция в общении? Какова роль дистанции в деловой коммуникации?
13. Какие способы телесного контакта вы знаете?
14. Расскажите о национальных особенностях телесной коммуникации.

Тема 7.

Темы докладов

1. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации.
2. Герменевтика как искусство интерпретации.
3. Восточные мудрецы о взаимопонимании.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем состоит сущность понимания в процессе коммуникации?
2. Какие барьеры в коммуникации вам известны? Охарактеризуйте их.
3. Каковы основные принципы и правила спора?
4. Какие приемы можно использовать для убеждения собеседника?
5. Что такое конфликт? Какие виды конфликтов вы знаете?
6. Какие методы разрешения конфликтов существуют?
7. Чем отличаются конфликты в деловой и межкультурной коммуникации?
8. Что такое критика?
9. Чем отличаются конструктивная и неконструктивная критика? Как правильно критиковать?
10. Что такое комплимент? Чем отличаются комплименты в быденной и деловой жизни?

11. Зачем говорить комплименты в деловой коммуникации?
12. Как правильно говорить комплименты?

Тема 8.

Темы докладов

1. Европейская деловая культура.
2. Североамериканская деловая культура
3. Деловая культура Востока и арабских стран.
4. Деловая культура в странах СНГ и Балтии.

Вопросы для самопроверки

1. Соотнесите понятия «мораль» и «нравственность»?
2. В чем суть «золотого правила нравственности? Применимо ли оно в сфере деловой и межкультурной коммуникации?
3. Назовите виды этики. В чем сущность этики?
4. Охарактеризуйте основные положения кодекса профессиональной этики.
5. В чем проявляется нравственная культура личности? Назовите качества личности, которые особенно ценятся.
6. Чем отличаются этика и этика деловых отношений?
7. Каковы правила поведения в общественных местах?
8. Каковы особенности поведения студентов в университете?
9. Что такое субординация? Расскажите об особенностях делового общения на разных уровнях.
10. Как правильно обращаться к людям в различных ситуациях? Приведите примеры.
11. Что такое этикет?
12. Каковы особенности делового этикета?
13. В чем специфика межкультурного и делового общения в европейских странах?

Терминологический словарь

Тема 1

Коммуникация – это механизм, посредством которого обеспечивается существование и развитие человеческих отношений, включающий в себя все мыслительные символы, средства их передачи в пространстве и сохранения во времени (Ч. Кули).

Коммуникация – социально обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств (В. П. Конецкая).

Коммуникация – это деятельность, имеющая цель, необязательно осознаваемую, предполагающая одного или более участников и заключающаяся в посылке и получении разного рода сообщений, которые используют различные каналы, могут искажаться под воздействием шума, существуют в некотором контексте, оказывают определенный эффект на адресата и оставляют возможности для обратной связи (С. О. Кремлева).

Коммуникация – «это, в сущности, социальное явление», «социальное общение» с использованием многочисленных систем связи, выработанных людьми, среди которых главными, «несомненно, являются человеческая речь и язык» (К. Черри).

Коммуникация есть субъект – объектная связь, где субъект передает некую информацию, а объект выступает в качестве пассивного получателя (приемника) информации, который должен всего-навсего ее принять, понять (правильно декодировать), хорошо усвоить и в соответствии с этим поступать (М. Каган).

Коммуникации – системы и процессы, используемые для общения или для передачи информации.

Личность – человеческий индивид в аспекте его социальных качеств, формирующихся в процессе исторически конкретных видов деятельности и общественных отношений, это динамичная, относительно устойчивая целостная система интеллектуальных, социально-культурных и морально-волевых качеств человека, выраженных в индивидуальных особенностях его сознания и деятельности.

Межкультурная коммуникация – адекватное взаимопонимание двух участников коммуникативного акта, принадлежащих к разным национальным культурам.

Культура делового общения – это высокий уровень умения общаться в деловом мире. Она предполагает: 1) высокую коммуникативную культуру, т. е. искусство говорить (в том числе публично) и слушать; 2) умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера; 3) умение строить отношения с любым партнером, добиваться эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов.

Социализация – введение индивида в общее знание об окружающем мире и вовлечение в общественную практическую деятельность, конечным продуктом процесса социализации является личность.

Тема 2

Адаптация – процесс физического, психофизического и социального приспособления человека к окружающей среде, например, к профессиональной.

Аксиология – учение о ценностях. Под ценностью в широком смысле слова понимают любое явление, имеющее значение для бытия человека, группы, общества, прежде всего, в позитивном смысле.

Аккультурация – это широкие процессы взаимодействия различных культур, в ходе которых происходят их изменения, усвоение ими новых элементов, и в результате смешения разных культурных опытов появляется принципиально новое культурное образование.

Ассимиляция – это процесс, в результате которого члены одного этнокультурного образования утрачивают свою первоначально существующую культуру и усваивают культуру другого образования, с которым они находятся в непосредственном контакте.

Вестернизация – проникновение американской культуры на Европейский континент.

Диалог культур – средство коммуникации культур предполагает такое сближение взаимодействующих субъектов культурного процесса, когда они не подавляют друг друга, не стремятся доминировать, соприкасаясь бережно и осторожно.

Диверсификация культуры – увеличение степени разнообразия культуры.

Досуг – свободное от работы время

Дружба – это бескорыстные личные взаимоотношения между людьми, основанные на любви, доверии, искренности, взаимных симпатиях, общих интересах и увлечениях.

Инкультурация – процесс введение индивида в систему нормативноценностных установок конкретной культуры, становление человека воспитанного. Конечным результатом инкультурации А. И. Кравченко называет интеллигента. Выделяют две стадии инкультурации: 1) первичную, которая охватывает детский и подростковый период, когда человек впервые осваивает самые необходимые общезначимые социокультурные нормы; 2) вторичную, при которой уже взрослый человек в течение жизни осваивает новые знания, навыки, социальные роли и т. д. (например, иммигранты, адаптирующиеся к новым условиям). В последнее время большинство ученых склоняется к тому, что социализация и инкультурация являются независимыми характеристиками единого процесса вхождения индивида в социокультурную среду данного общества.

Культура – способ организации жизнедеятельности людей по преобразованию природы и общества, способ творческой самореализации человека.

Культура отражает степень «очеловечивания» природы и меру саморазвития человека.

Культура – это совокупность лучших творений человека, созданных им высших духовных ценностей.

Культура – это социальная информация, которая сохраняется и накапливается в обществе с помощью создаваемых людьми знаковых средств.

Культура общения – сложная, исторически изменчивая система, характеризующаяся степенью усвоения гуманистических принципов и ценностей, этических и этикетных норм, системы знаний в области общения и определенный уровень овладения ими.

Культурная аккумуляция – процесс, когда к культурному наследию добавляется большее количество новых элементов, чем отбрасывается старых.

Культурная диффузия – это взаимное проникновение культурных черт и комплексов из одного общества в другое.

Культурная интеграция – это культурные процессы, результатом которых должна стать взаимосогласованность различных субъектов культуры, соединение разнородных элементов в едином мультикультурном ансамбле жизнедеятельности.

Культурный код – способ хранения и передачи информации, тип культурной памяти.

Культурные нормы – предписания, требования, пожелания и ожидания соответствующего, общественно одобряемого поведения. Культурные нормы представляют собой некие идеальные образцы поведения в конкретных ситуациях. Они являются обязанностями и указывают меру необходимости в человеческих поступках, контролируют отклонения от нормы.

Предстают в двух ипостасях – разрешение и запрещение. Культурные нормы выполняют функцию эталонов долженствования – красоты, доброты, храбрости, честности и т. д. Культурные нормы могут закрепляться в виде письменных кодексов (самурая, дворянина, строителя коммунизма в советскую эпоху), могут передаваться в устном предании народа путем литературной традиции и в процессе обучения.

Культурная сепарация – это форма аккультурации, предполагает большую или меньшую степень изоляции от доминирующей культуры, или даже полную изоляцию от любого инокультурного влияния.

Культурные сценарии – это эталонные программы жизнедеятельности, которые задаются людям социальными условиями и имеющимися в данной культуре знаниями, ценностями и идеалами, нормами и правилами поведения.

Культурная трансмиссия – процесс, благодаря которому культура передается от предшествующих поколений последующим через обучение.

Культурная экспансия – расширение сферы влияния доминирующей (национальной) культуры за первоначальные пределы или государственные границы.

Культурное запаздывание – ситуация в развитии культуры, когда нематериальная (духовная) культура не успевает приспособиться к опережающему развитию материальной культуры.

Культурное истощение – процесс, когда исчезает больше культурных черт, чем добавляется.

Культурное наследие – совокупность достижений материальной и духовной культуры конкретно-исторического общества, которая создается прошлыми поколениями и передается следующим как нечто ценное и почитаемое.

Культурные инновации – открытие одних и тех же культурных черт или образцов в разных культурах как следствие действия одних и тех же потребностей или объективных условий.

Культурные процессы – типические, универсальные по масштабам распространения в разных культурах и устойчивые в своей повторяемости функциональные процедуры.

Культурные события – это конкретно-исторические частные случаи осуществления культурных процессов, обладающие уникальными чертами.

Культурные трансферы – это культурные заимствования через целенаправленное подражание;

Культурные универсалии – черты, присущие всем культурам народов мира.

Культурный застой – состояние длительной неизменности и повторяемости норм, ценностей, смыслов, знаний.

Культурный контакт – соприкосновение разных культур.

Культурный лаг – это ситуация в развитии культуры, когда одни части культуры изменяются быстрее, а другие медленнее.

Культурный отбор – избирательное отношение к переносу ценностей из одной культуры в другую.

Культурный шок – это форма внутренней обеспокоенности человека, связанную с потерей понятных коммуникативных знаков и символов.

Манера – внешняя форма поведения человека, получающая положительную или отрицательную оценку окружающих.

Мода – быстро проходящая популярность чего-либо или кого-либо.

Мозаичная культура – социокультурная ситуация, характеризующаяся случайным, хаотическим восприятием разнородной информации большинством субъектов, в результате чего информация не организуется сознанием субъекта в

иерархические упорядоченные структуры, а состоит « из разрозненных обрывков, связанных простыми, чисто случайными взаимоотношениями близости по времени усвоения, по созвучию или ассоциации идей. Эти обрывки не образуют структуры, но они обладают силой сцепления, которая не хуже старых логических связей придает «экрану знаний» определенную плотность, компактность, не меньшую чем у «тканеобразного» экрана гуманитарного образования». Концепция мозаичной культуры была сформирована в развернутом виде французским социопсихологом Абраамом Модем.

Нормы – правила, регулирующие человеческое поведение.

Нравы – понятие, близкое к «обычаям», но регулирующее не столько поведенческую сторону обыденной культуры, сколько обыденный уровень нравственности членов общества. Нравы связаны с ценностными ориентациями, образом миропонимания и интерпретацией окружающей действительности, нормами и правилами человеческих отношений, преподнесенными в обыденном изложении. Нравы – особо оберегаемые, высоко чтимые обществом массовые образцы действий; обычаи, имеющие моральное значение.

Обряд – совокупность действий, установленных обычаем или ритуалом.

Обычаи – одобряемые обществом массовые образцы поведения, которые рекомендуется выполнять.

Полифонизм культуры – культурологическая категория, обозначающая культуру как сложное, многослойное явление, представляющее собой органическое единство различных по уровню и качеству самостоятельных культурных образований, самобытных и оригинальных по форме и по содержанию.

Привычка – установившаяся схема поведения в определенных ситуациях.

Регулятивы – нормы, требования, правила, программы, которые задаются людям существующей в данном обществе культурой.

Ритуал – стилизованный и тщательно распланированный набор символических жестов и слов, исполняемый подготовленными людьми, с целью драматизировать событие, вызвать у зрителей благоговейный трепет.

Религия (лат. religare – связывать) – это система учений, верований и культовых действий, связанных с единением человека со сверхъестественным и священным

существом, именуемым Богом или Творцом всего существующего на Земле и управляющим мыслями и поступками людей.

Основные черты религии:

- Вера в Бога. Бог есть личность, субъект, существо: а) разумное, б) бессмертное, в) обладающее сверхъестественными способностями, г) непостижимое для человека, превосходящее человеческое разумение.

Эти свойства имеются у человека, но взяты в преувеличенном, абсолютизированном виде.

- Эмоциональное отношение к Богу.

- Вероучение. Во всякой религии имеются священные тексты, в которых излагается содержание религиозного верования (Библия, Коран).

- Религиозный культ.

- Организация верующих.

Сегрегация – процесс, связанный с ситуацией в развитии культуры, когда культурная сепарация осуществляется представителями доминирующей культуры политическими средствами.

Табу – абсолютный запрет, накладываемый на какое-либо действие, слово, предмет с целью обеспечения соблюдения различных норм.

Традиции – обычаи, передаваемые от одного поколения к другому.

Толерантность – терпимость к другому образу жизни, поведению, взглядам, привычкам, верованиям и т. п.

Эмпатия – способность поставить себя на место другого человека в контексте его культуры, понять его чувства, желания, идеи и поступки.

Тема 3

Антропосоциогенез – термин, принятый для обозначения проблемы происхождения и эволюции человека, становления Homo sapiens как вида в процессе формирования человеческого общества.

Глобализация культуры – процесс нарастания взаимосвязи и взаимодействий культур, протекающий во всемирном масштабе; интернационализация культуры.

Глобальные проблемы современности – это совокупность социоприродных проблем, от решения которых зависит социальный прогресс человечества и сохранение цивилизации. Эти проблемы характеризуются динамизмом, возникают как объективный фактор развития общества и для своего решения требуют объединенных усилий всего человечества. Глобальные проблемы взаимосвязаны, охватывают все стороны жизни людей и касаются всех стран мира.

Девальвация ценностей – снижение уровня нравственных ценностей в обществе.

Информационная культура – качественная характеристика жизнедеятельности человека, прежде всего в области получения, передачи, хранения и использования информации, где приоритетным являются общечеловеческие духовные ценности.

Информационное общество – современный этап общественного развития, характеризующее переходом от индустриальных технологий производства к информационным, компьютерным. В рамках этого этапа происходит постоянное, принявшее взрывной характер повышение значимости информации обо всех сферах жизни общества.

Киберпространство – новый тип реальности, включающей в себя ареалы распространения языков общения, средства передачи информации и трансляции культурного наследия на основе компьютерных технологий в сети Интернет.

Общепланетарная цивилизация – цивилизация, опирающаяся на представления о целостности мира, формирование единой общечеловеческой культуры.

Первобытная культура – древнейший этап человеческой культуры, когда сформировался человек современного вида, основные паттерны и культурные универсалии.

Социокультурный мир – это общество со свойственным ему особым, уникальным и неповторимым миром культуры.

Техногенная цивилизация – тип цивилизации, для которого характерно стремление преобразовывать природу в своих интересах, свобода индивидуальной деятельности, определяющая относительную независимость по отношению к социальным группам. Техногенная цивилизация являет собой исторический этап в развитии западной цивилизации, особый тип цивилизационного развития, сформировавшийся в Европе в XV–XVII вв. и

распространившийся по всему земному шару, вплоть до конца XX-го столетия. Главную роль в культуре данного типа цивилизации занимает научная рациональность, подчеркивается особая ценность разума и основанный на нем прогресс науки и техники.

Традиционное искусство – искусство современных народов Африки, Австралии, Океании, сохранившееся с первобытнообщинной стадии развития.

Универсализация культуры – процесс взаимовлияния культур, формирование необходимых для этого культурных норм, ценностей общих для большинства культур различных стран мира

Цивилизация (от латинского *civilis* – гражданский, государственный). В современном научном обиходе употребляется несколько значений данного понятия: синоним культуры; уровень, степень общественного развития, следующая за варварством; эпоха деградации и упадка культуры.

Наиболее распространенное значение этого понятия сводится к характеристике той или иной ступени общественного развития и материальной культуры, характерной для определенной общественно-экономической формации.

Экранный тип культуры. М. Маклюэн выдвинул идею о том, что смена исторических эпох определяется господствующими средствами коммуникации. В истории человечества выделяют дописьменный, письменный и экранный типы культуры. Экранный тип предполагает получение информации экрана телевизора или дисплея компьютера.

Этническая идентичность – составная часть социальной идентичности личности; категория, которая относится к осознанию своей принадлежности к определенной этнической общности. В ее структуре обычно выделяют два основных компонента — когнитивный (знания, представления об особенностях собственной группы и осознание себя как ее члена на основе определенных характеристик) и аффективный (оценка качеств собственной группы, отношение к членству в ней, значимость этого членства).

Этноцентризм – пренебрежительное отношение к культуре других народов, возвеличивание своей национальной культуры.

Тема 4

Внушение — это активное воздействие одного субъекта на другого. Внушение осуществляется в основном вербально, но адресовано не логическому мышлению, а эмоциональному миру человека и рассчитано на его готовность получить соответствующую установку.

Гуманистическое общение — это в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.

Дружба – бескорыстные личные отношения между людьми, основанные на любви, доверии. Искренности, взаимных симпатиях, общих интересах и увлечениях.

Заражение – это бессознательный, спонтанный переход личности в определенное психическое состояние.

Культура общения – сложная исторически изменчивая система, характеризующаяся степенью усвоения гуманистических принципов и ценностей, этических и этикетных норм, системы знаний в области общения и определенный уровень овладения ими.

Любовь – интимное и глубокое чувство, устремленность на другую личность, человеческую общность или идею.

Манипулятивное общение – это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми.

Общение представляет собой субъект – субъектную связь, при которой «нет отправителя и получателя сообщений – есть собеседники, соучастники общего дела» (М. Каган).

Подражание – это воспроизводство одним человеком определенных образцов поведения, манеры говорить и т. п. другого человека.

Принуждение – это метод, основанный на использовании лицом своей официальной власти.

Ритуальное общение – общение, при котором главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как члене общества.

Средства общения можно определить как способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения от одного живого существа другому.

Стиль общения – это индивидуально-типологические особенности взаимодействия между людьми. Стиль общения определяет предрасположенность к определенному взаимодействию, направленность, готовность к нему, которая проявляется в том, как человек склонен подходить к большинству ситуаций. Различают ритуальный, манипулятивный и гуманистический стили общения.

Убеждение – это и процесс, и результат целенаправленного воздействия, оказываемого с целью трансформировать некоторые сообщения одного человека в систему воззрений другого.

Тема 5

Деловая беседа – это межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на достижение поставленной цели, решение той или иной проблемы.

Диалекты (говоры) – разновидность языка, употребляемая сравнительно небольшой общностью людей, объединенных общностью территории.

Естественные знаки – вещи и явления природы.

Иконические знаки – знаки, определяющей чертой которых является их сходство с тем, что они обозначают.

Индексы – это условные обозначения каких-то предметов или ситуаций, имеющие компактный, легко обозримый вид и применяемые для того, чтобы выделить эти предметы и ситуации из ряда других. Иногда их подбирают так, чтобы внешний вид их подсказывал, что они обозначают.

Конвенциональные знаки – это искусственно созданные знаки, которым люди «договорились» приписывать определенное значение.

Контекст – относительно законченный по смыслу отрывок текста или речи, в пределах которого наиболее точно и конкретно выявляется смысл и значение входящих в него отдельных слов, фразы, совокупности фраз.

Культура речи – оценочное понятие: оно характеризует степень, в которой человек владеет языком и способен реализовать его выразительные возможности для того, чтобы придать своей речи форму, соответствующую ее содержанию и целям. Культура речи определяется двумя основными факторами: 1) соблюдением общепринятых языковых норм; 2) особенностями индивидуального стиля речи. Культура речи содержит в себе три компонента: нормативный, коммуникативный, этический.

Культурный код – способ хранения и передачи информации, тип культурной памяти.

Литературный язык – вариант национального языка, отличающийся обработанностью и нормативностью. Основные требования к литературному языку – его единство и общепонятность.

Национальный язык – язык какого-либо народа, средство устного и письменного общения нации. Он охватывает все сферы деятельности людей, независимо от образования, воспитания, профессии.

Назализация – негативные окolorечевые проявления, звуки-разделители: «хм-м-м-м», «э-э-э-э» и пр.

Переговоры – это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

Подтекст – это неявный смысл речевого сообщения, осознаваемый лишь в контексте общения.

Просторечие – отклонение от норм литературного языка, присущее массовой речи.

Профессиональный жаргон – слова и выражения, присущие людям одной профессии (не путать с терминами).

Речь – это внешнее проявление языка, это последовательность единиц языка, организованная и структурированная по его законам и в соответствии с потребностями выражаемой информации.

Семиотическое поле культуры – совокупность знаков и знаковых систем, с помощью которых «кодируется» и «раскодируется» информация, заключенная в конкретной культуре.

Сигналы – представляют собой знаки извещения или предупреждения.

Символы – это знаки, которые не только указывают на некоторый объект, но кроме того еще несут в себе добавочный смысл: выражают общие идеи и понятия, связанные с толкованием этого объекта: это эмблемы, гербы, ордена, знамена; крест в христианстве; «птица-тройка» у Н. В. Гоголя; «голубь мира» у П. Пикассо.

Собранием называется обязательное мероприятие, в котором принимают участие все члены какой-либо организации.

Совещание – это способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов.

Социальный жаргон (сленг, арг) – язык отдельных сообществ, искусственно созданный с целью языкового обособления и включающий слова, непонятные людям непосвященным (армейское, молодежное, воровское, спортивное арг).

Стили речи – это системы речевых средств, исторически сложившихся и социально закрепленных, которые используются при общении в зависимости от сферы направленности общения или сферы профессиональной деятельности.

Табуированные слова (сквернословие, матерщина, непечатная лексика, нецензурные слова) – это слова и выражения, на которые накладывается в цивилизованном обществе запрет из-за негативной, агрессивной окраски этих слов.

Функциональные знаки – знаки, которые отражают связь между ним и тем, на что он указывает: например, оружие, найденное археологами в кургане, говорит о том, что это захоронение воина. Связь функциональных знаков с тем, на что они указывают, обусловлена не их объективными свойствами и не законами природы, а теми функциями, которые они выполняют в деятельности людей.

Язык – это система фонетических, лексических, грамматических единиц, являющаяся средством общения людей и выражения ими своих мыслей, чувств, желаний и намерений.

Язык культуры – формы, знаки, символы, тексты, которые позволяют людям вступать в коммуникативные связи между собой, ориентироваться в пространстве

и времени культуры; это универсальная форма осмысления реальности. Основная проблема языка культуры – это проблема понимания, проблема эффективного культурного диалога как по вертикали – между культурами разных исторических эпох, так и по горизонтали – диалога различных культур, существующих одновременно, между собой.

Тема 6

Гастика – наука о знаковых и коммуникативных функциях пищи и напитков, о приеме пищи, культурных и коммуникативных функциях снадобий и угощений.

Кинесика – наука о жестах, жестовых процессах и системах.

Мимика – выразительные изменения лица.

Окулесика – наука о языке глаз и визуальном поведении людей во время общения.

Аускультация – наука о слуховом восприятии звуков и аудиальном поведении людей в процессе коммуникации.

Ольфакция – наука о языке запахов, смыслах, передаваемых с их помощью.

Паралингвистика – наука, изучающая звуковые коды невербальной коммуникации.

Проксемика – наука, изучающая пространственную и временную знаковую систему общения. (ориентация, дистанция).

Просодика и экстралингвистика – науки, изучающие значение интонации, громкости, тембра, пауз, вздохов, смеха, плача, кашля и т. д. в речевой коммуникации.

Такесика – наука, изучающая прикосновения в ситуации общения (рукопожатие, поцелуй, похлопывания).

Тема 7

Компромисс – характеризуется тем, что в отличие от односторонней уступчивости, эта стратегия предполагает, что уступки будут делать обе стороны.

Конфликт – такое взаимодействие, которое протекает в форме противостояния, столкновения, противоборства личностей или общественных сил, интересов, взглядов, позиций, по меньшей мере двух сторон.

Непрямая стратегия – стратегия, при которой большее внимание уделяется не тому, что говорят оппоненты, а тому как они себя ведут, поскольку существует недоверие к вербальному каналу информации.

Неэмоциональная стратегия – стратегия, которая строится на контроле эмоций и недопустимости их проявления в конфликте.

Объект конфликта – некоторая проблемная ситуация, в которой пересекаются интересы конфликтующих сторон. Ситуация, которая становится поводом для начала конфликта, называется его инцидентом.

Понимание – это универсальная операция мышления, связанная с усвоением нового содержания, включением его в систему устоявшихся идей и представлений.

Прямая стратегия – стратегия открытого обсуждения возникающих проблем.

Семантический барьер – барьер, возникающий, когда партнеры по общению пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей, а также при несовпадении тезаурусов, то есть лингвистического словаря языка, с полной смысловой информацией (ограниченный лексикон у одного из партнеров и богатый – у другого), и социальные, культурные, психологические, национальные, религиозные и другие различия.

Соревнование – способ разрешения конфликта, который предполагает, что обе стороны идут на открытое противостояние, при этом победителем конфликта признается тот, кто проявляет большую настойчивость, стойкость, рвение, хитрость и пр. (в зависимости от конкретной ситуации).

Сотрудничество – стратегия разрешения конфликта, при которой обе стороны стремятся договориться, причем договориться так, чтобы решение позволило обеим сторонам достичь определенной выгоды, обе стороны настроены на конструктивное поведение, поиск (часто очень длительный) взаимовыгодных решений, длительные переговоры, были готовы к спокойному поведению, учету интересов оппонента.

Стилистический барьер – барьер, возникающий, когда форма коммуникации и ее содержание не соответствуют друг другу.

Субъект конфликта – участник конфликта.

Уступчивость – эта стратегия предполагает, что одна из сторон пойдет на уступки другой стороне.

Уход от конфликта – пассивная стратегия разрешения конфликта, которая заключается в том, что стороны идут на взаимные уступки, стремясь избежать конфликта, сделать вид, что конфликта не существует, в этом случае потери от пассивного поведения воспринимаются ими как меньшие, нежели, например, репутационные потери или какие-либо риски (экономические, политические и пр.), которые могут возникнуть при переходе конфликта в открытую стадию.

Фонетический барьер – это препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего.

Эмоциональная стратегия – стратегия ведения конфликта, которая предполагает экстернализацию возникающих во время конфликтных ситуаций эмоций и акцентирование эмоционального дискомфорта, связанного с объектом конфликта.

Тема 8

Благородство – это способность человека жертвовать своими интересами во имя интересов других, совершать бескорыстные поступки.

Это нравственное поведение высшего качества. Благородство предполагает тайное самопожертвование и помощь, которые не требуют огласки и благодарности.

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. Суть вежливости – доброжелательность. Вежливость может проявляться по-разному. Существует несколько оттенков вежливости: корректность, учтивость, любезность, деликатность.

Визит вежливости – протокольный визит, который глава делегации наносит принимающей стороне, прежде чем начать деловую часть пребывания. В ходе визита вежливости уточняется программа пребывания делегации.

Визитная карточка – карточка с именем, отчеством, фамилией, указанием служебного положения, адресом, телефоном и другими сведениями о лице, вручающем или оставляющем ее при официальном знакомстве, посещении кого-либо.

Гуманизм – признание человека высшей ценностью.

Деликатность – это вежливость, проявляемая с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей, с которыми происходит общение.

Добро и зло (противоположные нравственные начала в человеке), выражающие: добро – позитивное, созидательное, гармоничное качество личности; зло – агрессивное, разрушительное, эгоистичное состояние индивида).

Долг – необходимость подчиняться более значимой воле, чем собственная при выполнении нравственных обязательств.

Достоинство выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности. Достоинство не позволяет человеку унижаться, льстить, угодничать ради своей выгоды, терпеть оскорбления со стороны других индивидов.

«Золотое правило» нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе».

Корректность – несколько подчеркнутая, официальная, сухая вежливость, умение держать себя в рамках приличий в любых ситуациях, в том числе и конфликтных. Проявлять корректность – значит сохранять достоинство свое и своего партнера по общению.

Критерий принципа справедливости в деловом общении (по Аристотелю) – принцип «пропорционального равенства», согласно которому «понесший большие труды получает много, а понесший малые – мало».

Культурные нормы – предписания, требования, пожелания и ожидания соответствующего, общественно одобряемого поведения. Культурные нормы представляют собой некие идеальные образцы поведения в конкретных ситуациях. Они являются обязанностями и указывают меру необходимости в человеческих поступках, контролируют отклонения от нормы. Предстают в двух ипостасях – разрешение и запрещение.

Культурные нормы выполняют функцию эталонов долженствования – красоты, доброты, храбрости, честности и т. д. Культурные нормы могут закрепляться в виде письменных кодексов (самурая, дворянина, строителя коммунизма в советскую эпоху), могут передаваться в устном предании народа путем литературной традиции и в процессе обучения.

Любезность – вежливость, в которой явно проявляется стремление быть приятным и полезным другому человеку.

Манера – внешняя форма поведения человека, получающая положительную или отрицательную оценку окружающих.

Мода – быстро проходящая популярность чего-либо или кого-либо.

Мораль – совокупность предписаний о правильном и неправильном поведении в соответствии с установленными нормами.

Нравы – понятие, близкое к «обычаям», но регулирующее не столько поведенческую сторону обыденной культуры, сколько обыденный уровень нравственности членов общества. Нравы связаны с ценностными ориентациями, образом миропонимания и интерпретацией окружающей действительности, нормами и правилами человеческих отношений, преподнесенными в обыденном изложении. Нравы – особо оберегаемые, высоко чтимые обществом массовые образцы действий; обычаи, имеющие моральное значение.

Обычаи – одобряемые обществом массовые образцы поведения, которые рекомендуется выполнять.

Предупредительность – это стремление первым оказать любезность, избавить другого человека от неудобства и неприятностей.

Привычка – установившаяся схема поведения в определенных ситуациях.

Регулятивы – нормы, требования, правила, программы, которые задаются людям существующей в данном обществе культурой.

Ритуал – стилизованный и тщательно распланированный набор символических жестов и слов, исполняемый подготовленными людьми, с целью драматизировать событие, вызвать у зрителей благоговейный трепет.

Скромность является проявлением высокой этической культуры. Она означает сдержанность в оценках, не бравирование своими достоинствами, служебным положением, уважение вкусов и привязанностей других людей. Дейл Карнеги утверждает: «Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает. А человек, который думает только о себе – безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы образован он ни был».

Совесть – соотнесение поступков человека с общепризнанными нормами морали.

Субординацией называют служебные отношения, построенные по принципу иерархичности и направленные на поддержание дистанции между начальником и подчиненным.

Тактичность – это, прежде всего, чувство меры, чувство границы в общении, превысив которые можно обидеть человека или поставить его в неловкое положение.

Точность – это моральная норма. Нарушение ее в общественной жизни, деловой сфере приводит к невыполнению контракта, срыву важного задания и др. «Точность – вежливость королей и долг всех добрых людей», – говорил французский король Людовик XVIII.

Традиции – обычаи, передаваемые от одного поколения к другому.

Учтивость – вежливость почтительная, проявляемая обычно к старшим. Уважение к родителям входит в любой свод писаных и неписаных правил от Ромула до наших дней. Соблюдаются обычаи и традиции народа почитать старших, любить родителей, уважать женщину.

Ценности – общепринятые убеждения относительно целей (эталонов, идеалов), к которым человек должен стремиться. Они составляют основу нравственных принципов. Различные культуры вырабатывают собственные системы ценностей, отдавая предпочтение разным ценностям: аскетизму, коллективизму, индивидуализму и другим, и определяя, что является ценностью (представления о добре и зле, правильном и неправильном, должном и недолжном).

Ценностные ориентации – предпочтения личности, позволяющие ей распределять объекты и явления, окружающие ее по степени значимости.

Ценность – это фиксированная в сознании человека характеристика его отношения к объекту.

Честь обязывает человека добросовестно выполнять свои служебные, гражданские, профессиональные обязанности, быть правдивым, требовательным к себе и другим

Этика – наука, объектом изучения, которой, является мораль, а центральной проблемой – добро и зло.

Этика – это система норм нравственного поведения человека или группы людей.

Этикет – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращений и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда).

Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью

Направление подготовки 42.03.01 - Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки «Реклама и связи с общественностью в коммерческой сфере»

Форма подготовки очная

Владивосток

2017

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-5 способностью использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности	Знает	суть процессов самостоятельного приобретения и использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умений, непосредственно не связанных со сферой профессиональной деятельности
	Умеет	самостоятельно приобретать и использовать, в том числе с помощью информационных технологий, новые знания и умения, непосредственно не связанные со сферой профессиональной деятельности
	Владеет	способами самостоятельного приобретения и использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умения, непосредственно не связанных со сферой профессиональной деятельности
ОК-6 способностью понимать, использовать, порождать и грамотно излагать инновационные идеи на русском языке в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях	Знает	имеет представление о специфике делового общения в парадигме социальной психологии; особенности межкультурной коммуникации в деловом общении; основные механизмы воздействия в процессе общения
	Умеет	владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
	Владеет	навыками основных форм делового общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОПК-5 – умение проводить под контролем коммуникационные кампании и мероприятия	Знает	основные механизмы и алгоритм проведения коммуникационных кампаний и мероприятий; типы факторов и особенности влияния на индивида и группу в процессе делового общения
	Умеет	организовывать и проводить коммуникационные кампании и мероприятия в области делового общения, использовать алгоритмы влияния на деловых партнеров и общественность в рамках деятельности рекламы и связей с общественностью
	Владеет	навыками эффективного общения и организации процесса межличностного взаимодействия в сфере межкультурных и деловых коммуникаций; использования теоретических и практических знаний в области межкультурных и деловых коммуникаций при решении задач рекламы и связей с общественностью
ПК-11 – способностью организовывать и проводить социологические исследования	Знает	теоретические основы и структуру написания аналитических справок, обзоров и прогнозов в практике межкультурных и деловых коммуникаций

	Умеет	анализировать данные текстов, формулировать прогнозы о деятельности компании на основе проведенных исследований; сопоставлять полученные данные на основе проведенной аналитической работы и грамотно представлять их в отчете, обзоре и аналитической справке
	Владеет	навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов о деятельности компании по результатам проведенных исследований

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования	компетенции	критерии	показатели
ОК-5 способностью использовать современные методы и технологии (в том числе информационные) в профессиональной деятельности	знает (пороговый уровень)	суть процессов самостоятельного приобретения и использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умений, непосредственно не связанных со сферой профессиональной деятельности	Способен самостоятельно приобретения и использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умения, непосредственно не связанных со сферой профессиональной деятельности	Свободно владеет способами самостоятельного приобретения и использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умения, непосредственно не связанных со сферой профессиональной деятельности
	умеет (продвинутый уровень)	самостоятельно приобретать и использовать, в том числе с помощью информационных технологий, новые знания и умения, непосредственно не связанные со сферой профессиональной деятельности	Умение самостоятельно приобретать и использовать, в том числе с помощью информационных технологий, новые знания и умения, непосредственно не связанные со сферой профессиональной деятельности	Умеет самостоятельно приобретать и использовать, в том числе с помощью информационных технологий, новые знания и умения, непосредственно не связанные со сферой профессиональной деятельности
	владеет (высокий)	способами самостоятельного приобретения и использования,	владение процессами самостоятельного приобретения	Показывает хорошие знания процессов самостоятельного приобретения и

		в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умения, непосредственно не связанных со сферой профессиональной деятельности	и использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умений, непосредственно не связанных со сферой профессиональной деятельности	использования, в том числе с помощью информационных технологий, новых знаний и умений, непосредственно не связанных со сферой профессиональной деятельности
ОК-6 способностью понимать, использовать, порождать и грамотно излагать инновационные идеи на русском языке в рассуждениях, публикациях, общественных дискуссиях	знает (пороговый уровень)	- имеет представление о специфике делового общения в парадигме социальной психологии; особенности межкультурной коммуникации в деловом общении; основные механизмы воздействия в процессе общения	знание определений и основных понятий предметной области исследования	- знание понятий: толерантность, интолирантность, кросс-культурная эрудиция и информированность; - нормы, ценности, правила поведения в разных культурах; - особенности феномена межкультурной коммуникации, барьеры коммуникации; - особенности невербальной семиотики в деловой и межкультурной коммуникации
	умеет (продвинутый уровень)	умение владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения	умение проводить анализ способствующих принятию решения факторов и нести ответственность за принятые решения, анализировать и находить новые возможности, соизмерять возможные риски и действовать в ситуациях	- способность обобщать полученные знания, самостоятельно осваивать и применять изученные методы исследований; - способность ставить новые цели и решать практические задачи - способность охарактеризовать специфику социальных, этнических, профессиональных и культурных различий

	владеет (высокий)	владение навыками основных форм делового общения для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	умение - согласовать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в работе коллектива; - применять методы психологического воздействия на персонал с целью мотивации к выполнению поставленных задач	способность к продуктивному сотрудничеству в коллективе, формируя единое рабочее пространство корпоративной культуры, с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий
ОПК-5 – умение проводить под контролем коммуникационные кампании и мероприятия	знает (пороговый уровень)	-теоретический материал, базовые установки и основные понятия, обеспечивающие понимание стилей, видов, структуры, средств, характеристик и содержания межкультурных коммуникаций и делового общения	- знание определений и основных понятий предметной области исследования - знание психологии делового общения и межкультурных коммуникаций; основных видов психологического воздействия	способность применять понятийный аппарат, проводить научный анализ и изучать нормативные правовые документы в своей профессиональной, научно-исследовательской и практической деятельности
	умеет (продвинутый уровень)	применять основные формы делового общения в практике межличностного межкультурного и профессионального взаимодействия; грамотно подготовиться к созданию эффективных	умение выбирать и использовать методы социальной психологии и делового общения, проводить анализ возникающих в процессе научного исследования мировоззренческих проблем	способность работать в коллективе, использовать нормативные правовые документы для принятия организационных решений, проводить оценку эффективности и анализ возможных последствий принятых решений

		переговоров, публичного выступления, беседы и иных форм делового общения с опорой на нормативные правовые документы	навыками, обобщать полученные знания и результаты исследований с учетом процессов глобализации	
	владеет (высокий)	навыками анализа конкретных профессиональных ситуаций, возникающих в практике межкультурных и деловых коммуникаций специалиста по рекламе и связям с общественностью	навыками определения коммуникативной эффективности; анализа психологических моделей убеждающего воздействия; активного слушания, конструктивных критических оценок; эффективными приемами речевой коммуникации; навыками убеждающего воздействия, получения и подачи «обратной связи»; навыками определения этапов и смысловых единиц переговорного процесса	способность применения полученных знаний и умений в профессиональной деятельности и повседневной жизни с целью развития полноценных партнерских отношений между членами рабочей группы
ПК-11 способность организовывать и проводить социологические исследования	знает (пороговый уровень)	структуру аналитической справки, отчета, обзора и прогноза	теоретические основы и структуру написания аналитических справок, обзоров и прогнозов в практике межкультурных и деловых коммуникаций	основные требования к написанию аналитических справок, обзоров и прогнозов

	умеет (продвину- тый уровень)	грамотно и логично формулировать мысли в отчете, обзоре и аналитической справке о проведенном исследовании	умение анализировать данные текстов, формулировать прогнозы о деятельности компании на основе проведенных исследований	сопоставлять полученные данные на основе проведенной аналитической работы и грамотно представлять их в отчете, обзоре и аналитической справке
	владеет (высокий)	навыками написания аналитических справок, обзоров и прогнозов о деятельности компании по результатам проведенных исследований	навыками подготовки, организации и проведения анкетирования и опросов общественного мнения	навыками формулирования прогнозов о деятельности компании по результатам проведенных исследований

Оценочные средства для текущей аттестации

Текущая аттестация студентов

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий (работа на практических занятиях, групповых дискуссиях, коллоквиумах, конференция, защита презентаций, тестирование) по оцениванию фактических знаний, умений и навыков.

Объектами оценивания выступают:

1. *Уровень овладения практическими умениями и навыками* оценивается по активности работы на практических и семинарских занятиях, убедительному изложению материала, оценка осуществляется по 10-бальной системе в соответствии с критериями (от 6 до 10 баллов – «зачтено», менее 5 баллов – «не зачтено»). На занятиях обсуждаются вопросы на основе подготовленных домашних заданий.

Критерии оценок по 10-бальной системе следующие:

- 8,5-10,0 баллов – проявлены глубокие знания компетенций дисциплины (ОК-5, ОК-6, ОПК-5, ПК-11) – ответ отличается глубиной и полнотой раскрытия

темы вопросов по философии и методологии науки, логичностью, последовательностью и аргументированностью ответа, умением объяснять сущность вопроса, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы;

- 6,5-8,0 баллов - проявлены прочные знания основных вопросов компетенций дисциплины (ОК-5, ОК-6, ОПК-5, ПК-11): умение объяснять сущность вопросов делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, но допускаются неточности;

- 5,5-6,0 баллов – в ответе проявлены основные знания вопросов компетенций дисциплины (ОК-5, ОК-6, ОПК-5, ПК-11), но ответ отличается недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, недостаточным умением давать аргументированные ответы, отсутствие логичности и последовательности, допускаются серьезные ошибки в содержании ответа;

- менее 5 баллов - проявлены незнание основных вопросов знания компетенций дисциплины (ОК-5, ОК-6, ОПК-5, ПК-11): неглубокое раскрытие темы, неумение давать аргументированные ответы, отсутствие логичности и последовательности, допускаются серьезные ошибки в содержании ответа

2. *Степень усвоения теоретических знаний компетенций* (ОК-5, ОК-6, ОПК-5, ПК-11) определяется при защите реферата, защите презентаций и иных видах работ, при этом используются соответствующие критерии оценивания в 10-бальной системе (10-6 баллов – «зачтено», менее 5 баллов – «не зачтено»).

Реферат, доклад, эссе по теме считается зачтенным в случае, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, определив ее содержание и составляющие, приведены основные источники по рассматриваемой теме, студент проводит самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы.

От 6 до 10 баллов – студент понимает базовые теоретические основы дисциплины «Межкультурные и деловые коммуникации в связях с общественностью», понимает теоретическое обоснование выбранной темы, работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения, привлечены основные источники по рассматриваемой теме, допущено

не более 2 ошибок в смысловом изложении или содержании проблемы, оформлении работы;

Менее 5 баллов - проявлены незнания базовых основ вопросов компетенций дисциплины; работа представляет собой полностью или большей частью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы, допущено три или более ошибки в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы.	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины.	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина.	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов.	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов.
Оформление	Не использованы технологии PowerPoint. Больше 4 ошибок в представляемой информации.	Использованы технологии PowerPoint частично. 3- 4 ошибки в представляемой информации.	Использованы технологии PowerPoint. Не более 2 ошибок в представляемой информации.	Широко использованы технологии PowerPoint и др.. Отсутствуют ошибки в представляемой информации.

Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений
--------------------------	------------------------	---------------------------------------	--	--

Критерии оценки устного ответа

- 100-86 баллов – если ответ показывает прочные знания об основных процессах изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

- 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе.

- 75-61 баллов – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

- 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области; незнание основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и

последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценки творческого задания, выполняемого на практическом занятии

- 100-86 баллов выставляется, если студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа практик. Фактические ошибки, связанные с пониманием проблемы, отсутствуют.

- 85-71 баллов – работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

- 75-61 баллов – проведен самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущены не более 2 ошибок в смысле или содержания проблемы.

- 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или переписанный исходный текст, без каких-либо комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

Перечень контрольных вопросов к экзамену:

1. Какие виды знаковых систем существуют?
2. Охарактеризуйте семиотическое поле культуры и язык культуры.
3. Какое значение семантическое поле культуры имеет в процессе межкультурной коммуникации?

4. Раскройте роль естественного языка в развитии культуры.
5. Назовите функции языка. Какие языки можно назвать языками межкультурной коммуникации?
6. Проведите разграничение понятий: национальный язык, племенные разговорные языки, одноаульные бесписьменные языки; литературный язык, просторечие, диалекты; профессиональный и социальный жаргон, табуированные слова.
7. Раскройте сущность «гипотезы Сепира-Уорфа».
8. Охарактеризуйте понятие «культура речи». Назовите основные правила речи.
9. Какие стили речи вам известны? Охарактеризуйте их.
10. Что такое контекст? Приведите примеры.
11. Что такое «невербальная коммуникация»? Какие науки изучают невербальную коммуникацию? Назовите сферу изучения каждой из них.
12. Какое значение невербальные средства общения в деловой коммуникации?
13. Какие отличия в языке жестов существуют у разных народов?
14. Что такое мимика? Какие функции она выполняет в процессе коммуникации?
15. Охарактеризуйте мимические коды эмоциональных состояний человека?
16. Какие виды взглядов вы знаете, и что они означают?
17. Существуют ли национальные особенности мимики? Покажите отличия на примерах.
18. Что означают различные жесты в процессе коммуникации. Приведите примеры.
19. Что такое «поза». Какое значение имеют различные позы при общении?
20. Какое значение имеет дистанция в общении? Какова роль дистанции в деловой коммуникации?
21. Какие способы телесного контакта вы знаете? Расскажите о национальных особенностях телесной коммуникации.
22. В чем состоит сущность понимания в процессе коммуникации?
23. Какие барьеры в коммуникации вам известны? Охарактеризуйте их.
24. Каковы основные принципы и правила спора? Какие приемы можно использовать для убеждения собеседника?

25. Что такое конфликт? Какие виды конфликтов вы знаете? Какие методы разрешения конфликтов существуют? Чем отличаются конфликты в деловой и межкультурной коммуникации?
26. Что такое критика? Чем отличаются конструктивная и неконструктивная критика? Как правильно критиковать?
27. Что такое комплимент? Чем отличаются комплименты в обыденной и деловой жизни? Зачем говорить комплименты в деловой коммуникации? Как правильно говорить комплименты?
28. Соотнесите понятия «мораль» и «нравственность»? В чем суть «золотого правила нравственности»? Применимо ли оно в сфере деловой и межкультурной коммуникации?
29. Назовите виды этики. В чем сущность этики? Чем отличаются этика и этика деловых отношений?
30. Охарактеризуйте основные положения кодекса профессиональной этики.
31. В чем проявляется нравственная культура личности? Назовите качества личности, которые особенно ценятся.
32. Каковы правила поведения в общественных местах? Каковы особенности поведения студентов в университете?
33. Что такое субординация? Расскажите об особенностях делового общения на разных уровнях. Как правильно обращаться к людям в различных ситуациях? Приведите примеры.
34. Что такое этикет? Каковы особенности делового этикета?
35. В чем специфика межкультурного и делового общения в европейских странах?

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и
связях с общественностью»**

86-100	<i>«отлично»</i>	<p>Ответ на экзаменационные вопросы показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.</p>
74-85	<i>«хорошо»</i>	<p>Ответ на экзаменационные вопросы обнаруживает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.</p>
61-73	<i>«удовлетворительно»</i>	<p>Ответ на экзаменационные вопросы свидетельствует о наличии некоторых знаний процессов изучаемой области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа.</p>
0- 60	<i>«не удовлетворительно»</i>	<p>Ответ на экзаменационные вопросы обнаруживает незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся раскрытием темы; незнание основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности.</p>

Образец экзаменационного билета по дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК
Департамент коммуникаций и медиа

42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»
(шифр, наименование направления подготовки специальности)

Дисциплина	«Межкультурные и деловые коммуникации в рекламе и связях с общественностью»
Форма обучения	очная
Семестр	<u>весенний 2019-2020 учебного года</u> (весенний, осенний)

Экзаменационный билет № 1

1. Семантическое поле культуры и его значение в процессе межкультурной коммуникации
2. Раскройте содержание термина «Регулятивность».

Директор департамента

Н.А. Аргылов