

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учрежде-
ние высшего профессионального образования «Казанский
(Приволжский) федеральный университет»

Институт управления и территориального развития

Кафедра общего менеджмента

ПРОГРАММА
учебной дисциплины
«Кросскультурные коммуникации»
профиля «Менеджмент организации»
профессионального цикла дисциплин (вариативная часть)
ФГОС ВПО третьего поколения
по направлению 080200 «Менеджмент»
(квалификация «Бакалавр»)

Казань 2012

Программа учебной дисциплины «Кросскультурные коммуникации» составлена в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования третьего поколения по направлению 080200 «Менеджмент».

I. Организационно-методический раздел

1. Цель изучения дисциплины

В условиях необратимой глобализации экономики становится особенно актуальным приобретение кросскультурной компетенции и овладение принципами и методами кросскультурных коммуникаций, так как национальная деловая культура накладывает серьезный отпечаток на стиль руководства, систему мотивации, манеру ведения переговоров, отношение к законам и нормативным актам, отношения с другими людьми в организации. В связи с этим, целью изучения дисциплины является овладение студентами основ кросскультурной коммуникации, изучение особенностей различных систем ценностей, а также кросскультурных различий в поведении людей в различных странах для повышения эффективности управленческой деятельности будущих специалистов.

2. Задачи дисциплины

Задачами дисциплины являются:

- формирование кросскультурной осведомлённости студента (знакомство с традициями, обычаями, национальными особенностями населения различных стран и их проявлением в повседневной и деловой жизни);
- овладение методами достижения культурной эмпатии и чувствительности к проявлениям чужой культуры;
- овладение методом кросскультурного анализа;
- выработка умений, и навыков, необходимых в ситуации кросскультурного общения;

- развитие навыков использования кросскультурных методов, обеспечивающих конкурентное преимущество компании на международном уровне;
- системная организация личного кросскультурного информационного запаса.

3. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать:

- сущность понятия «культура» и ее влияние на характер человека;
- отличительные особенности ведущих бизнес культур;
- основные причины возникновения кросс культурных конфликтов в управлении организацией;

уметь:

- распознавать по заданным параметрам отличительные особенности ведущих бизнес культур;
- распознавать различия в восприятии культуры людей разных групп;
- объяснять влияния культурных различий на общение между людьми;
- анализировать и интерпретировать кросскультурные различия в деловых контактах;
- избегать наиболее типичных ошибок, связанных с национальными стереотипами поведения;
- устанавливать стадии в процессе коммуникации;
- распознавать барьеры и проблемы, которые могут возникнуть из-за различия в культуре;
- показывать уровень культурной восприимчивости;
- проводить предварительный ситуационный анализ деловой культуры иностранного партнера;

иметь практические навыки:

- использования знаний, полученных в рамках курса в практической деятельности для повышения эффективности управленческой деятельности;
- применения приемов кросскультурной коммуникации в рамках международного общения при ведении переговоров и деловом сотрудничестве с иностранными партнерами.

4. Место дисциплины в профессиональной подготовке студента

Изучение курса «Кросскультурные коммуникации» возможно на базе знаний, полученных студентами в результате изучения дисциплин «Культурология», «Философия». Знания, полученные в результате изучения данного курса, будут использованы для освоения таких дисциплин как «Управление персоналом», «Основы бизнеса», «Психология и педагогика», «Маркетинг» и с целью повышение уровня кросскультурной компетентности как элемента потенциала для успешной карьеры

II. Содержание дисциплины

1. Разделы, темы курса и их краткое содержание

Курс состоит из 6-ти тем и на разделы не подразделяется.

Тема 1. Конкурентоспособность и мировые экономические и политические процессы

Цель, задачи и содержание курса. Глобализация и сетевое общество, кросс-культура как метод создания конкурентных преимуществ. Сферы проявления кросскультурных особенностей в условиях конкурентной среды. Кросскультурная сенситивность, кросскультурная обусловленность личностных пространственных, временных, энергетических, информационных характеристик диагностика собственного кросскультурного потенциала. Технологии создания коммуникативных паттернов в кросскультурном общении.

Тема 2. Исследование особенностей деловых культур

Классификация параметров культур: отношение к окружающей среде; отношение ко времени; отношение между людьми. Типы корпоративных культур. 4-х факторная модель Хофстеде. Классификация Фонс Трампенаарса. Национальные культурные профили. Практическая модель Р.Льюиса: сравнение «горизонтов» культур. Модели поведения: язык телодвижений, особенности навыков слушания, ожидания аудитории. Сбор фактов через наблюдения. Анкетирование с последующим анализом (сущностный анализ).

Тема 3. Культурный шок: причины и методы преодоления

Сущность и динамика культурного шока. Причины нарушения коммуникаций в межкультурных отношениях. Ключевые концепты культур. Культуры в стереотипах. Национальные модели общения. Адаптация к чужой культуре. Методы достижения культурной эмпатии и чувствительности к проявлениям культуры. Кросскультурная осведомленность (знакомство с традициями, обычаями, национальными особенностями и их проявлением в повседневной и деловой жизни).

Тема 4. Кросскультура в управлении интернациональным коллективом (ИК)

Предмет кросскультурного менеджмента. Поведенческие особенности людей в обществе и организации. Иерархии в системе ценностей различных деловых культур. Причины межкультурных конфликтов. Пути их предотвращения и нейтрализации. Управление бизнесом на стыке культур: концепции статуса, вопрос гендерных различий, коммуникации, лидерство, менеджмент и делегирование, принятие управленческих решений и

совещания, мотивация и социальные аспекты, соглашения и обязательства, манеры и табу и прочее. Культурный капитал современной компании. Коммуникации в интернациональной команде. Управление кросскультурными различиями на встречах, совещаниях, презентациях. Деловой протокол: кросскультурный аспект. Лидерство и принятие решений сквозь горизонты культур. Рекомендации по корректировке политики компании с учетом кросскультурных различий. Кросс культурные особенности реализации международных проектов. Виды международных проектов.

Тема 5. Моделирование деловых контактов с иностранцами

Информационные модели. Организация информационного потока в интернациональном коллективе (речевые модели, стереотипы восприятия, ожидания аудитории, стили презентации и т.п.). Алгоритм подготовки коммуникации. Вербальный и невербальный компоненты. Создание и поддержание партнерского общения. Коммуникативные сигналы. Барьеры и фильтры восприятия. Умение активно слушать. Выбор оптимального объема представляемой информации. Выбор оптимального способа предоставления информации. Техническое оснащение современных бизнес-коммуникаций. Малый разговор с зарубежными партнерами. Выбор темы, стиля переговоров. Решение проблем и преодоление трудных ситуаций общения в кросс культурной среде.

Тема 6. Кросскультурный аспект деловых переговоров

Тактики ведения переговоров с иностранными партнерами. Алгоритм выработки модели поведения конкретные техники. Стили встреч и переговоров (моноактивные культуры, полиактивные культуры, реактивные культуры).

Сравнительный анализ пассивного, агрессивного и асертивного по-

ведения. Психологический настрой, ассертивность и адаптивность поведения.

Этика общения. Тактики поведения и достижения эмпатии. Коммуникативные барьеры в общении с представителями других культур. Некоторые часто встречающиеся ошибки делового протокола, которых следует избегать.

2. Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы не предусмотрены.

3. Примерный перечень вопросов и заданий для самостоятельной работы

1. Охарактеризуйте культуру какой-либо страны, используя методику построения национальных культурных профилей.
2. Охарактеризуйте культуру какой-либо страны, используя классификацию параметров культур: отношение к окружающей среде; отношение ко времени; отношение между людьми.
3. Приведите примеры этнических стереотипов, сходств и различных этнических групп.
4. Постройте две презентации доклада на одну тему, но для аудиторий из двух разных стран. Учтите особенности аудиторий.
5. Приведите примеры стереотипов в отношении различных культур.
6. Опишите несколько национальных моделей общения. Можно в форме мини-спектакля.
7. Исследуйте особенности коммуникаций в какой-либо интернациональной компании. Сделайте выводы.
8. Составьте деловой протокол встречи с иностранными партнерами (из любой страны на выбор).

9. Подготовьте сообщение на тему «Лидерство и принятие решений сквозь горизонты культур».
10. Подготовьте сообщение на тему «4-х факторная модель деловой культуры Хофстеде».
11. Подготовьте сообщение на тему «Классификация деловой культуры Фонс Трампенаарса».
12. Подготовьте сообщение на тему «Кросс культурный аспект деловых переговоров».
13. Подготовьте сообщение на тему «Коммуникативные барьеры в общении с представителями других культур».
14. Подготовьте сообщение на тему «Некоторые часто встречающиеся ошибки делового протокола, которых следует избегать».
15. Подготовьте сообщение на тему «Рекомендации по корректировке политики компании с учетом кросс-культурных различий».
16. Подготовьте сообщение на тему «Технологии создания коммуникативных паттернов в кросс-культурном общении».
17. Выполните диагностику собственного кросс-культурного потенциала.

4. Примерный перечень вопросов к зачету

1. Понятие бизнес коммуникации в кросс-культурной среде.
2. Общие характеристики культур.
3. Подготовка к встрече с зарубежными партнерами (как собрать и подготовить необходимую информацию).
4. Определите понятие культуры.
5. Основные правила кросс культурных коммуникаций.
6. Культурный шок: причины и методы преодоления.
7. Сущность и динамика культурного шока.
8. Причины нарушения коммуникаций в межкультурных отношениях.

9. Ключевые концепты культур.
10. Национальные культурные профили.
11. Стереотипы различных культур, существующие в общественном сознании.
12. Национальные модели общения.
13. Адаптация к чужой культуре.
14. Сущность кросскультурного менеджмента.
15. Поведенческие особенности людей в обществе и организации.
16. Иерархии в системе ценностей различных деловых культур.
17. Причины межкультурных конфликтов. Пути их предотвращения и нейтрализации.
18. Управление бизнесом на стыке культур: коммуникации.
19. Управление бизнесом на стыке культур: лидерство.
20. Управление бизнесом на стыке культур: менеджмент и делегирование.
21. Управление бизнесом на стыке культур: принятие управленческих решений и совещания.
22. Управление бизнесом на стыке культур: мотивация и социальные аспекты.
23. Культурный капитал современной компании.
24. Коммуникации в интернациональной команде.
25. Управление кросскультурными различиями на встречах, совещаниях, презентациях.
26. Деловой протокол: кросскультурный аспект.
27. Исследование особенностей деловых культур.
28. Классификация параметров культур: отношение к окружающей среде; отношение ко времени; отношение между людьми.
29. Типы корпоративных культур.
30. 4-х факторная модель деловой культуры Хофстеде.

31. Классификация деловой культуры Фонс Трампенаарса.
32. Национальные культурные профили.
33. Модели поведения: язык телодвижений.
34. Модели поведения: особенности навыков слушания.
35. Модели поведения: ожидания аудитории.
36. Модели коммуникации: концепции статуса.
37. Модели коммуникации: вопрос гендерных различий.
38. Модели коммуникации: стили лидерства.
39. Модели коммуникации: язык менеджмента, факторы мотивации.
40. Модели коммуникации: стили ведения переговоров, соглашения и обязательства.
41. Модели коммуникации: манеры и табу.
42. Кросс культурные особенности реализации международных проектов.
43. Виды международных проектов.
44. Методы достижения культурной эмпатии и чувствительности к проявлениям культуры.
45. Выработка умений, необходимых в ситуации кросскультурного общения.
46. Моделирование деловых контактов с иностранцами.
47. Информационные модели деловых контактов с иностранцами.
48. Алгоритм подготовки коммуникации с иностранцами.
49. Вербальный и невербальный компоненты деловых контактов с иностранцами.
50. Коммуникативные сигналы в процессе деловых контактов с иностранцами.
51. Барьеры и фильтры восприятия в процессе деловых контактов с иностранцами.

52. Умение активно слушать в процессе деловых контактов с иностранцами
53. Выбор оптимального объема представляемой информации иностранцам.
54. Выбор оптимального способа предоставления информации иностранцам.
55. Техническое оснащение современных бизнес-коммуникаций.
56. Малый разговор с зарубежными партнерами.
57. Решение проблем и преодоление трудных ситуаций общения в кросс культурной среде.
58. Сравнительный анализ пассивного, агрессивного и асертивного поведения.
59. Психологический настрой, асертивность и адаптивность поведения.
60. Этика кросскультурного общения.
61. Тактики поведения и достижения эмпатии.
62. Кросс культурный аспект деловых переговоров.
63. Коммуникативные барьеры в общении с представителями других культур.

III. Распределение часов курса по темам и видам работ

№	Наименование темы	Всего	Из них					Самостоятельная работа
			Аудиторные часы					
			Лекции	Семинарские занятия	Практические занятия	Индивидуальные занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Конкурентоспособность и мировые экономические и политические процессы.	4	2	2				
2.	Исследование особенностей деловых культур	6	2	2		2		
3.	Культурный шок: причины и методы преодоления	4	2	2				
4.	Кросс-культура в управлении интернациональным коллективом (ИК)	10	4	2	2	2		
5.	Моделирование деловых контактов с иностранцами	10	4	2	2	2		
6.	Кросс культурный аспект деловых переговоров	8	4	2	2			
		42	18	12	6	6		

IV. Форма итогового контроля

Зачет

V. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Рекомендуемая литература (основная)

1. Мясоедов С.П. Основы кросскультурного менеджмента: Как вести бизнес с представителями других стран и культур (2-е издание) - М.: Издательство «Дело», 2008.
2. Мясоедов С.П. Управление бизнесом в различных деловых культурах. - М.: Вершина, 2009.
3. Пивонова Н.Е. Кросскультурные коммуникации – М.: Издательство ИВЭСЭП, 2008.

2. Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Леонтович О.А. Введение в межкультурную коммуникацию. — М.: Гнозис, 2007.
2. Леонтович О.А. Русские и американцы: парадоксы межкультурного общения. — М.: Гнозис, 2005.
3. Селлих К., Джейн С. Переговоры в международном бизнесе. - М.: Добрая книга, 2004.
4. Сергеева А.В. Русские: стереотипы поведения, традиции, ментальность. - М.: Флинта, 2008.
5. Ягер Джен Деловой протокол. Стратегия личного успеха. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.

3. Перечень обучающих и контролирующих компьютерных программ не предусмотрен