

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КУЛЬТУРНЫЙ ОБМЕНИ ДЕЛОВЫЕ
КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма – 4 года, заочная форма – 4 года 6 месяцев

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	38(1,055)	10(0,28)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	36(1)	8(0,22)
• лекции	18(0,5)	4(0,11)
• практические занятия	18(0,5)	4(0,11)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,055)	2(0,055)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	72(2)	127(3,53)
3. Промежуточная аттестация: экзамен	34(0,94)	7(0,19)
Итого	144(4)	144(4)

Рыбасова Ю.Ю. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2019. – 57 с.

Рабочая программа по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность «Сервис транспортных средств» составлена Рыбасовой Ю.Ю., к.п.н., доцентом кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 514, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис транспортных средств» (год начала подготовки -2019).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации от «15» марта 2019 г., протокол № 7.

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019, протокол № 5.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол № 4.

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2019
© Рыбасова Ю.Ю., 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы	6
5. Содержание дисциплины (модуля)	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	12
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий	13
6. Лабораторный практикум	13
7. Практические занятия (семинары)	13
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)	15
9. Самостоятельная работа студента	15
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)	17
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	18
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	18
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	19
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	19
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	20
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии	22
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	23
1. Паспорт фонда оценочных средств	24
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины	24
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах), участвующих в формировании данной компетенции:	24
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции	24
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	26
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	29
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	29
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации	34
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине	36
2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине	38
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине	39
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	40
Деловая (ролевая) игра	41
Темы эссе	43
Темы докладов	44
Тестовые задания	46
Комплект заданий для проведения текущей аттестации	53

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Коммуникации стали неотъемлемой частью жизни и деятельности и деловых людей, и представителей государственных и общественных организаций. Очень часто приходится вступать в контакт с представителями иной культуры. И здесь залогом успешности оказываются хорошие знания об отличиях той или иной культуры. Различия могут заключаться в особенностях жестикологии и телодвижений, в выборе темы беседы, в используемых словах, традиционных фразах, способах шутить и выразить недовольство и т.п. Общее знакомство с основными особенностями русской культуры, ее отличиями от других необходимо любому, кто собирается так или иначе контактировать и общаться с теми, в чьей культуре есть отличия. Эффективность международного делового взаимодействия во многом зависит от понимания культуры других стран, культурных различий между нациями и способности адаптироваться к ним.

Целью дисциплины «Международный культурный обмен и деловые коммуникации» является формирование навыков межкультурной коммуникации, обеспечивающих адекватность социальных и межкультурных контактов, а также развитие личности студентов, укрепление их общекультурных качеств, что позволит им в будущем эффективно осуществлять профессиональную деятельность.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- усвоение теоретических знаний, приобретение практических навыков студентов в области международного культурного обмена и деловых коммуникаций;
- приобретение студентами знаний основ делового общения в организации;
- освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения;
- освоение навыков эффективного устного делового общения;
- закрепление навыков эффективного письменного делового общения;
- приобретение знаний современных проблем межкультурного взаимодействия в условиях глобализации;
- формирование умений изменять свой стиль общения в зависимости от ситуации и аудитории;
- развитие основ эмоциональной компетентности;
- развитие культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации различных видов коммуникативного поведения;
- развитие способности толерантного отношения к другим культурам и их представителям.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части дисциплин блока Б1.

Для изучения учебной дисциплины необходимо обладать знаниями, полученными основной образовательной программы среднего (полного) общего образования (Русский язык).

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей общекультурной компетенции:

УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
УК-3 УК-5	Знать: - особенности социального взаимодействия и реализовывать свою роль в команде - международные особенности культурного обмена; - межкультурные особенности деловых коммуникаций; - коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	Тесты Доклад
	Уметь: - воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-исторического, этнического и философского кантонистов - учитывать международные особенности деловых коммуникаций; - организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Эссе
	Владеть навыками: - проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия; - соблюдения этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений; - предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации; - установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	Деловая игра Контрольная работа

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

очная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
		2
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	38	38
Аудиторные занятия всего, в том числе:	36	36
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	72	72
Другие виды самостоятельной работы:	72	72
Вид промежуточной аттестации – экзамен	34	34
ИТОГО:	часов	144
Общая трудоемкость	зач. ед.	4

заочная форма обучения

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		1
Контактная работа обучающихся с преподавателем:	10	10
Аудиторные занятия всего, в том числе:	8	8
Лекции	4	4
Практические занятия	4	4
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	127	127
Другие виды самостоятельной работы:	127	127
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:	часов	144
Общая трудоемкость	зач. ед.	4

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

Тема 1. Феномен и сущность культуры

Понятие культуры. Сценарий развития базовых ценностей и взглядов: чужая, родная и близкая культура. Культурные стереотипы.

Многообразие вариантов типологии культуры: историческая, региональная, регионально-этническая, территориальная, формационная, классовая и др.

Взаимодействие культур. Соотношение понятий «межкультурное взаимодействие» и «межкультурная коммуникация».

Уровни взаимодействия культур: этнический, национальный, цивилизационный.

Формы взаимодействия культур на этническом уровне (ассимиляция, интеграция, транскulturация, геноцид, сегрегация). Межгосударственные отношения, обмен хозяйственными технологиями как формы взаимодействия культур. Причины взаимодействия культур: добровольные, принудительные. Традиции и инновации в межкультурном взаимодействии.

Защитные механизмы культуры: формирование чувства культурной идентичности, сохранение традиций. Пути преодоления межкультурных конфликтов. Межкультурная коммуникация и деловое общение. Роль межкультурной коммуникации в диалоге культур. Толерантность в межкультурной коммуникации.

Тема 2. Деловая культура

Сущность понятия деловая культура. Деловая культура - реализация культурных особенностей нации в бизнесе, в способе ведения дел.

Специфика культурной коммуникации в бизнесе. Культура как бизнес.

Модель культуры в теории Э. Холла. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры.

Типы деловых культур по Р. Льюису: моноактивные, полиактивные, реактивные.

Культурные различия деловых культур по Ф. Тромпенаарсу.

Типы деловых культур по Хофстеде: дистанция власти, коллективизм—индивидуализм, женственность—мужественность, избегание неопределенности.

Тема 3. Межкультурная коммуникация в глобализирующемся мире

Проблемы межкультурного взаимодействия в условиях глобализации. Глобализация культурных процессов в мире. Влияние демографических, экономических и иных факторов на межкультурное взаимодействие. Культурная трансформация и глобализация.

Принципы межкультурного взаимодействия (плюрализм, толерантность, диалог культур и др.).

Факторы глобальной интеграции культур (единство мировой экономики, рост международного туризма, международный культурный обмен, глобальные информационные сети, спутниковое телевидение и др.).

Информационные аспекты межкультурной коммуникации. Глобализация и проблема сохранения культурного разнообразия. Национально-культурная идентичность в условиях глобализации.

Кросскультурные возможности России во взаимодействии со странами и международными организациями.

Влияние межкультурных коммуникаций на глобальные геополитические процессы.

Тема 4. Культурный обмен и его роль в современном мире

Понятие и сущность международного культурного обмена. История

международного культурного обмена.

Принципы международного культурного обмена. Пути международного культурного сотрудничества.

Влияние процесса глобализации на культурный обмен: ценности, распространение западных индивидуалистических ценностей; заимствование западных «правил игры» во всем мире; культурный консенсус в мире.

Технические средства культурного обмена.

Тема 5. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Общее понятие коммуникации, значение в управлении организацией. Виды коммуникаций в организации. Процесс коммуникации, характеристика его основных элементов.

Эффективность различных видов коммуникаций.

Приемы повышения эффективности коммуникаций.

Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения

Гендерные особенности коммуникативного поведения в деловом общении. Особенности женского коммуникативного поведения. Особенности мужского коммуникативного поведения. Способы добиться расположения женщин. Способы добиться расположения мужчин.

Тема 7. Речевой этикет

Правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

Тема 8. Вербальные средства коммуникации

Роль вербального средства общения. Говорение, слушание. Речевые тексты. Сущность и понятия языка. Основные функции языка: коммуникативная, познавательная, аккумулятивная, конструктивная, эмоциональная, контактоустанавливающая, этническая.

Типы приема и передачи информации. Формы мышления. Естественный язык. Образное мышление. Сенсорное мышление.

Речевая деятельность. Виды речевой деятельности. Формы языка. Функциональные стили. Система стилей современного русского литературного языка. Научный стиль. Официально-деловой стиль. Публицистический стиль. Разговорная речь. Язык художественной литературы.

Тема 9. Слушание в деловой коммуникации

Умение слушать в деловом общении. Трудности эффективного слушания. Внутренние и внешние помехи слушанию.

Виды слушания: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нерелексивное слушание, активное релексивное слушание. Рекомендации идеальному слушателю.

Тема 10. Невербальная коммуникация

Знаковые системы в коммуникации. Типы невербальных средств. Поведенческие знаки. Ненамеренные адапторы (самоадапторы). Коммуникативные знаки.

Жесты и позы в деловом общении. Открытые жесты. Жесты уверенности. Жесты неуверенности, раздражения. Жесты, выражающие агрессивность. Жесты несогласия. Жесты готовности завершить деловую встречу.

Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации. Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Знаки невербальной коммуникации. Виды взгляда: деловой, социальный, интимный.

Тема 11. Имидж делового человека

Формирование вербального имиджа. Техники формирования вербального имиджа.

Самопрезентация. Вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения. Альтернативы выбора одежды для делового общения. Консервативный стиль. Стиль взаимодействия. Творческий стиль. Приемы установления контакта. Уверенность в себе как важная составляющая самопрезентации.

Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

Тема 12. Формы деловой коммуникации

Каналы передачи информации.

Деловая беседа (рабочие встречи): структура деловой беседы; вопросы для самоанализа перед деловой беседой; передача информации собеседнику; аргументирование; принятие решений и завершение беседы; факторы успеха деловой беседы.

Деловая беседа по телефону: особенности телефонного разговора; подготовка телефонного звонка; как себя вести во время телефонной беседы; выражения, которых следует избегать; этикет междугородного телефонного разговора.

Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского спора.

Деловые переговоры как разновидность коммуникации. Коммуникативные умения переговорщика.

Подготовка к переговорам; цели переговоров; предмет переговоров; структура переговоров; начало переговоров; некорректные тактические приемы деловых партнеров; варианты поведения деловых партнеров; конструктивные приемы ведения переговоров; типы вопросов для успешных переговоров; речевые клише для эффективной коммуникации; завершение переговоров.

Конкретные тактические приемы аргументации при деловых переговорах.

Деловые совещания: типы совещаний; подготовка совещания; правила поведения на совещании; как контролировать дискуссию; анализ проведенного совещания.

Пресс-конференция: подготовка к пресс-конференции; предварительные встречи с представителями прессы; где и как проводить пресс-конференцию; проведение пресс-конференции.

Презентация: цели презентации; виды презентации: презентация товара при продаже; презентация товаров и услуг; подготовка презентации; алгоритм процесса презентации; коммуникативные приемы подхода к покупателю во время презентации.

Приемы удержания внимания аудитории, корректного донесения своих идей и предложений.

Тема 13. Барьеры в деловом общении

Барьеры взаимодействия. Мотивационный барьер. Барьер некомпетентности. Этический барьер. Барьер стилей общения. Барьеры восприятия и понимания. Эстетический барьер. Разное социальное положение партнеров. Барьер отрицательных эмоций. Психологическая защита. Барьер установки. Барьер двойника.

Приемы «погашения» агрессии негативного настроения собеседников, настраивания их на конструктивное взаимодействие.

Коммуникативные барьеры. Основные характеристики семантического барьера. Основные характеристики логического барьера. Основные характеристики фонетического барьера. Основные характеристики барьера модальностей. Основные характеристики барьера характера. Невежливость.

Тема 14. Публичная речь

Требования к публичной речи. Целевые установки речи и их классификация. Замысел речи. Создание текста речи. Классификация видов речи. Информационная речь. Убеждающая речь. Призывающая к действию речь. Речи по специальному поводу: протокольная речь, траурная речь, торжественная речь, речь в дружеском кругу. Как выступать с речью. Как произвести положительное впечатление.

Тема 15. Письменные формы делового общения

Понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение).

Классификация деловых писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.).

Характеристика основных разновидностей деловых писем: письма-просьбы, запросы, ответы, сопроводительные письма, гарантийные, письма-напоминания, письма-требования, информационные письма, извещения, уведомления и др.

Этические нормы деловой переписки. Правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.

Языковые средства психологического воздействия на адресата: эффект первого впечатления как фактор привлекательности делового письма, способы самопрезентации в деловом письме, демонстрация открытости в деловом письме. Способы убеждения партнеров. Ориентация на взаимную выгоду.

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

Тема 16. Манипуляции в общении

Манипуляции в деловом общении. Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации. Виды манипуляторов в деловом общении. Активные манипуляторы. Пассивные манипуляторы. Соревнующиеся манипуляторы. Безразличные манипуляторы.

Способы манипуляции в деловом общении: «навязывание роли», «вас делают другом», «доброжелатель», «дружим против общего врага», «вас делают соратником по общему делу», «туманные намеки», «берет измором».

Приемы сопротивления манипуляции: психологическое самбо, информационный диалог и др.

Критика и комплименты в деловой коммуникации.

Тема 17. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Значение вопросов в деловой коммуникации. Виды вопросов: информационные, контрольные, для ориентации, подтверждающие, ознакомительные, однополюсные, встречные, альтернативные, направляющие, провокационные, вступительные, заключающие. Закрытые вопросы. Открытые вопросы. Правила для ответов на вопросы. Некорректный вопрос. Прием бумеранга.

Тема 18. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации

Ложь и обман в деловом взаимодействии. Физиологические симптомы лжи собеседника в деловой коммуникации. Мимика и жестикация при неискренности в деловой коммуникации. Вербальные сигналы, выдающие

ЛОЖЬ.

Раздел 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций

Тема 19. Деловые культуры в межкультурной коммуникации

Проблемы межкультурного взаимодействия в сфере торговли и бизнеса. Культурные различия в международном бизнесе. Специфика культурной коммуникации в бизнесе.

Особенности национальных культур в ведении бизнеса. Особенности коммуникационного поведения в различных странах.

Формирование коммуникационных моделей поведения в российских организациях.

Межкультурные взаимодействия в современных организациях. Межкультурная компетенция и межкультурный бизнес-диалог.

Особенности этики коммуникаций иностранных партнеров.

Тема 20. Культурный обмен в современной России

Основные формы и направления культурного обмена в России. Многообразие национальных культур жителей России.

Национальная культура как защита от экспансии массовой культуры.

Особенности этики межличностных и деловых коммуникаций в России.

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Международный культурный обмен и деловые коммуникации» формирует УК-3, УК-5 компетенции, необходимые в дальнейшем для формирования компетенции ОПК-4.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций	2	2	14	18
2	Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров	4	4	14	22
3	Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	4	4	14	22
4	Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций	4	4	14	22
5	Раздел 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций	4	4	16	24
	Итого	18	18	72	108

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций	1	1	24	26
2	Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров	1	1	25	27
3	Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	1	1	26	28
4	Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций	1	1	26	28
5	Раздел 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций	-	-	26	26
	Итого	4	4	127	135

6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость(час.)
1	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций	Культурные стереотипы Анализ типов деловых культур Распространение западных индивидуалистических ценностей Процесс коммуникации	2
2	Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров	Ролевая игра «Сломанный телефон» Анализ приемов активного слушания Ролевая игра «Рассадка на совещании» Упражнение на самопрезентацию	4
3	Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Ролевая игра «Убеждение делового партнера» Кейсы «Телефонные переговоры» Публичное выступление	4
4	Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций	Тренинг противостояния манипуляциям в межличностном и деловом общении Отработка навыков задавания вопросов Ролевая игра «Каверзные вопросы»	4
5	Раздел 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций	Определение национальных особенностей поведения деловых партнеров Упражнение «Угадай страну» Особенности национальных культур жителей России	4
Всего			18

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость(час.)
1	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций	Культурные стереотипы Анализ типов деловых культур Распространение западных индивидуалистических ценностей Процесс коммуникации	1
2	Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров	Ролевая игра «Сломанный телефон» Анализ приемов активного слушания Ролевая игра «Рассадка на совещании» Упражнение на самопрезентацию	1
3	Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	Ролевая игра «Убеждение делового партнера» Кейсы «Телефонные переговоры» Публичное выступление	1
4	Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций	Тренинг противостояния манипуляциям в межличностном и деловом общении Отработка навыков задавания вопросов Ролевая игра «Каверзные вопросы»	1
5	Раздел 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций	Определение национальных особенностей поведения деловых партнеров Упражнение «Угадай страну» Особенности национальных культур жителей России	-
Всего			4

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)
Курсовые работы не предусмотрены учебными планами.

9. Самостоятельная работа студента

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

Тема 1. Феномен и сущность культуры

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 2. Деловая культура

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 3. Межкультурная коммуникация в глобализирующемся мире

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 4. Культурный обмен и его роль в современном мире

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 5. Понятие и сущность деловых коммуникаций

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 6. Гендерный аспект коммуникативного поведения

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 7. Русский речевой этикет

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

Тема 8. Вербальные средства коммуникации

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 9. Слушание в деловой коммуникации

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 10. Невербальная коммуникация

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 11. Имидж делового человека

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

Тема 12. Формы деловой коммуникации

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 13. Барьеры в деловом общении

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 14. Публичная речь

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 15. Письменные формы делового общения

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

Тема 16. Манипуляции в общении

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 17. Вопросы и ответы в деловой коммуникации

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 18. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Раздел 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций

Тема 19. Деловые культуры в межкультурной коммуникации

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

Тема 20. Культурный обмен в современной России

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно,

рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

Международный туризм : правовые акты / составители Н. И. Волошин, М. В. Михайлов. — Москва : Российская международная академия туризма, Логос, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-98704-641-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51866.html> (дата обращения: 28.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

б) дополнительная литература:

Международный туризм : учебное пособие для студентов вузов, В. Ю. Воскресенский. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 462 с. — ISBN 978-5-238-01456-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/8096.html> (дата обращения: 28.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные документы:

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 26.07.2006) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. –КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

б) основная литература:

Международный туризм : правовые акты / составители Н. И. Волошин, М. В. Михайлов. — Москва : Российская международная академия туризма, Логос, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-98704-641-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51866.html> (дата обращения: 28.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

в) дополнительная литература:

Международный туризм : учебное пособие для студентов вузов, В. Ю. Воскресенский. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 462 с. — ISBN 978-5-238-01456-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/8096.html> (дата обращения: 28.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/>-База данных EastView

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензиянапакет Office Professional Plus).
 - b. WinPro ALNG UpgrdSAPk MVL PtnrsinLrning (Windows 8).
2. Консультант + версия проф. -справочная правовая система
3. Система тестирования INDIGO.
4. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
5. Интернет-браузерыGoogleChrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В процессе освоения дисциплины студентам следует обратить внимание на следующие основные разделы и темы:

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

В теме «Феномен и сущность культуры» необходимо уяснить понятие культуры, культурные стереотипы, изучить многообразие вариантов типологии культуры и защитные механизмы культуры

В теме «Деловая культура» рекомендуем проанализировать сущность понятия деловая культура, специфику культурной коммуникации в бизнесе, рассмотреть особенности типов деловых культур, предлагаемых различными авторами.

В теме «Межкультурная коммуникация в глобализирующемся мире» обратите внимание на проблемы межкультурного взаимодействия в условиях глобализации, изучите принципы межкультурного взаимодействия, факторы глобальной интеграции культур и информационные аспекты межкультурной коммуникации.

В теме «Культурный обмен и его роль в современном мире» рекомендуем рассмотреть понятие и сущность международного культурного обмена, его историю, принципы международного культурного обмена, а также влияние процесса глобализации на культурный обмен

В теме «Понятие и сущность коммуникаций» рекомендуем разобраться с понятием коммуникация, уяснить ее значение в управлении организацией, освоить процесс коммуникации, характеристики его основных элементов.

Особое внимание следует уделить изучению эффективности различных видов коммуникаций.

В теме «Гендерный аспект коммуникативного поведения» рекомендуем проанализировать особенности женского и мужского коммуникативного поведения.

В теме «Русский речевой этикет» особое внимание следует уделить функциям речевого этикета в деловом общении, его национальным особенностям, зависимости обстановки общения и используемых этикетных формул.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

В теме «Вербальные средства коммуникации» следует усвоить роль вербального средства общения, изучить типы приемов и передачи информации, проанализировать виды речевой деятельности и формы языка.

В теме «Слушание в деловой коммуникации» важно понять значение

умения слушать в деловом общении, уяснить внутренние и внешние помехи слушанию.

В теме «Невербальная коммуникация» необходимо изучить особенности невербальных средств коммуникации, обратить внимание на важность знания различных невербальных сигналов.

В теме «Имидж делового человека» необходимо проанализировать особенности и техники формирования вербального имиджа. Особое внимание следует уделить вербальным, вокальным и визуальным компонентам самопрезентации, значимости уверенности в себе как важной составляющей самопрезентации.

Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

В теме «Формы деловой коммуникации» студентам следует освоить особенности различных видов деловой коммуникации: деловая беседа; спор, полемика, дебаты; деловые переговоры, деловые совещания, пресс-конференции, презентации.

В теме «Барьеры в общении» необходимо изучить барьеры взаимодействия, коммуникативные барьеры и пути их преодоления.

В теме «Публичная речь» рекомендуем обратиться с требованиями к публичной речи, рассмотреть приемы произведения положительного впечатления на слушателей.

В теме «Письменные формы делового общения» следует изучить понятие и виды деловой переписки, характеристика основных разновидностей деловых писем, этические нормы деловой переписки, языковые средства психологического воздействия на адресата

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

В теме «Манипуляции в общении» рассмотрите способы манипуляции в деловом общении.

В теме «Вопросы и ответы в деловой коммуникации» обратите на значение вопросов в деловой коммуникации. Изучите виды вопросов, правила для ответов на вопросы.

В теме «Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации» обратите внимание на способы распознавания лжи и обмана в деловом взаимодействии, на симптомы лжи собеседника в деловой коммуникации.

Раздел 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций

В теме «Деловые культуры в межкультурной коммуникации» следует изучить особенности коммуникационного поведения в различных странах, межкультурные взаимодействия в современных организациях.

В теме «Культурный обмен в современной России» рекомендуем освоить основные формы и направления культурного обмена в России, изучить многообразие национальных культур жителей России.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: тесты, доклад, эссе, деловая игра, контрольная работа;

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для экзамена;

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) проведение практико-ориентированных занятий;

3) деловая игра (тема: Слушание в деловой коммуникации).

№ п/п	Тема и вид занятия в интерактивной форме	Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.
1	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	1	1
2	Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров (деловая игра) Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	1	1
3	Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	1	1
4	Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	1	1
	Итого:	4	4

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КУЛЬТУРНЫЙ ОБМЕН И ДЕЛОВЫЕ
КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-5	способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах), участвующих в формировании данной компетенции:

1.2.1 Компетенция УК-3 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Психология и конфликтология
Корпоративная социальная ответственность

1.2.2 Компетенция УК-5 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

История
Философия
Иностранный язык
Естественно-научные основы технологии сервиса

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№ п/п	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-3	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций	Деловая игра Эссе Доклад Тест Контрольная работа
2.	УК-5	Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров	
		Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации	
		Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций	
		Раздел 5. Межкультурные особенности деловых коммуникаций	

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) – 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) - 1 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
УК-3 УК-5	Знает особенности социального взаимодействия и реализовывать свою роль в команде; (доклад)	Верно, и в полном объеме знает особенности социального взаимодействия и реализовывать свою роль в команде;	С незначительными замечаниями знает особенности социального взаимодействия и реализовывать свою роль в команде;	На базовом уровне, с ошибками знает особенности социального взаимодействия и реализовывать свою роль в команде;	Не знает особенности социального взаимодействия и реализовывать свою роль в команде;	20
	Знает международные особенности культурного обмена; (доклад)	Верно, и в полном объеме знает международные особенности культурного обмена;	С незначительными замечаниями знает международные особенности культурного обмена;	На базовом уровне, с ошибками знает международные особенности культурного обмена;	Не знает международные особенности культурного обмена;	
	Знает межкультурные особенности деловых коммуникаций; (доклад)	Верно, и в полном объеме знает межкультурные особенности деловых коммуникаций;	С незначительными замечаниями знает межкультурные особенности деловых коммуникаций;	На базовом уровне, с ошибками знает межкультурные особенности деловых коммуникаций;	Не знает межкультурные особенности деловых коммуникаций;	
	Знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров; (тест)	Верно, и в полном объеме знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	С незначительными замечаниями знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	На базовом уровне, с ошибками знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	Не знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	
<i>Практические показатели</i>						
УК-3 УК-5	Умеет воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-исторического, этнического и философского контекстов;	Верно, и в полном объеме может воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	С незначительными замечаниями может воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	На базовом уровне, с ошибками может воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	Не может воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-	15

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) – 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) - 1 б.	
	(эссе)	исторического, этнического и философского контекстов;	исторического, этнического и философского контекстов;	исторического, этнического и философского контекстов;	исторического, этнического и философского контекстов;	
	Умеет учитывать особенности деловых коммуникаций; (эссе)	Верно, и в полном объеме может учитывать особенности деловых коммуникаций;	С незначительными замечаниями может учитывать особенности деловых коммуникаций;	На базовом уровне, с ошибками может учитывать особенности деловых коммуникаций;	Не может учитывать особенности деловых коммуникаций;	
	Умеет организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; (эссе)	Верно, и в полном объеме может организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	С незначительными замечаниями может организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	На базовом уровне, с ошибками может организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Не может организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	
<i>Владеет</i>						
УК-3 УК-5	Владеет навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия; (деловая игра)	Верно, и в полном объеме владеет навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия;	С незначительными замечаниями владеет навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия;	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия;	Не владеет навыками проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия;	20
	Владеет навыками соблюдения этических, логических и риторических	Верно, и в полном объеме владеет навыками соблюдения	С незначительными замечаниями владеет навыками соблюдения	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками соблюдения	Не владеет навыками соблюдения этических,	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) – 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) - 1 б.	
	норм деловых взаимоотношений; (контрольная работа)	этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений;	этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений;	этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений;	логических и риторических норм деловых взаимоотношений;	
	Владеет навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации; (деловая игра)	Верно, и в полном объеме владеет навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации;	С незначительными замечаниями владеет навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации;	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации;	Не владеет навыками предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации;	
	Владеет навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных). (деловая игра)	Верно, и в полном объеме владеет навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	С незначительными замечаниями владеет навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	Не владеет навыками установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	
					<i>ВСЕГО:</i>	55

Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	48-55	высокий
хорошо	39-47	хороший
удовлетворительно	28-38	достаточный
неудовлетворительно	27 и менее	недостаточный

1. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

1.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

1. Понятие культуры. Культурные стереотипы
2. Варианты типологии культур
3. Уровни и формы взаимодействия культур
4. Пути преодоления межкультурных конфликтов
5. Сущность понятия деловая культура. Культура как бизнес
6. Типы деловых культур Э. Холла, Р. Льюиса и др.
7. Перечислите проблемы межкультурного взаимодействия в условиях глобализации
8. Охарактеризуйте принципы межкультурного взаимодействия
9. Перечислите факторы глобальной интеграции культур, дайте им характеристику
10. Глобализация и проблема сохранения культурного разнообразия
11. Охарактеризуйте принципы международного культурного обмена
12. Проведите анализ распространения западных ценностей.
13. Дайте общее понятие коммуникации, опишите ее значение в управлении организаций
14. Проанализируйте эффективность различных видов коммуникации, приведите примеры приемов ее повышения
15. Дайте характеристику процесса коммуникации и его основных элементов
16. Опишите специфику женского и мужского коммуникативного поведения
17. Проанализируйте функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер
18. Дайте определение понятию «этикет»
19. Общий принцип использования этикетных средств
20. Специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений
21. Дайте характеристику стилей современного русского языка: научный, официально-деловой, публицистический, разговорный, литературный.
22. Перечислите типы приема и передачи информации
23. Назовите трудности эффективного слушания. Перечислите «вредные привычки» слушания
24. Внутренние и внешние помехи слушания
25. «Обратная связь», ее виды и способы осуществления
26. Дайте характеристику понятия невербальный язык. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении
27. Сформулируете понятие «программировать пространство». Цели

делового взаимодействия в организации пространственной среды

28. Проанализируйте техники формирования вербального имиджа

29. Охарактеризуйте компоненты самопрезентации

30. Перечислите формы деловой коммуникации

31. Дайте характеристику требований к подготовке и проведению совещаний

32. Особенности делового телефонного разговора

33. Требования, предъявляемые к специалистам, ведущим переговоры

34. Структуру переговоров

35. Понятие «тактика ведения переговоров»

36. Охарактеризуйте тактические приемы аргументации в деловом общении

37. Понятие и цели презентации. Виды презентаций

38. Приемы удержания внимания аудитории во время презентации

39. Назовите барьеры в деловом общении, зависящие от отправителя и от получателя

40. Охарактеризуйте пути преодоления коммуникационных барьеров.

41. Охарактеризуйте приемы «погашения» агрессии собеседника

42. Назовите требования к публичной речи

43. Проанализируйте виды публичных речей.

44. Как подготовиться и провести успешное публичное выступление.

45. Дайте характеристику письменных форм делового общения

46. Опишите этические нормы деловой переписки

47. Охарактеризуйте языковые средства психологического воздействия на адресата

48. Понятие «манипуляции в общении»

49. Назовите стратегии поведения, типичные для манипуляторов

50. Охарактеризуйте способы манипуляции в деловом общении.

51. Дайте характеристику приемов сопротивления манипуляции.

52. Охарактеризуйте значение вопросов в деловой коммуникации.

53. Назовите виды вопросов и дайте им краткую характеристику.

54. Ложь в речевой коммуникации. Симптомы лжи.

55. Специфика межкультурной коммуникации в бизнесе

56. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: американский стиль.

57. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: английский стиль.

58. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: французский стиль.

59. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: немецкий стиль.

60. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: японский стиль.

61. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: стиль стран Азии.

62. Охарактеризуйте особенности коммуникативных моделей поведения в российских организациях.

63. Межкультурные взаимодействия в современных организациях. Межкультурный бизнес-диалог.

64. Основные формы и направления культурного обмена в России

65. Охарактеризуйте национальные культурные особенности жителей России

66. Особенности этики межличностных и деловых коммуникаций в России

67. Национальная культура как защита от экспансии массовой культуры.

Типовые контрольные задания:

1. Дайте понятие коммуникации, охарактеризуйте значение коммуникации в управлении организацией

2. Перечислите виды коммуникаций в организации. Их эффективность.

3. Охарактеризуйте процесс коммуникации и его основные элементы.

4. Проанализируйте коммуникационные барьеры.

5. Опишите виды коммуникационных сетей.

6. В чем значимость изучения невербальных коммуникаций в работе менеджера?

7. Дайте анализ причин появления слухов и особенностей их использования в управлении.

8. Охарактеризуйте особенности делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.

9. Перечислите приемы повышения эффективности коммуникаций.

10. Опишите основные этапы организации и проведения деловых переговоров.

11. Каким образом можно использовать современные средства коммуникаций в переговорном процессе?

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

- а) вы радостно кричите «Привет!»;
- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа.

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа.

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

Литература для подготовки экзамену:

а) нормативные документы:

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 26.07.2006) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

б) основная литература:

Международный туризм : правовые акты / составители Н. И. Волошин, М. В. Михайлов. — Москва : Российская международная академия туризма, Логос, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-98704-641-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/51866.html> (дата обращения: 28.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

в) дополнительная литература:

Международный туризм : учебное пособие для студентов вузов, В. Ю. Воскресенский. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 462 с. — ISBN 978-5-238-01456-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/8096.html> (дата обращения: 28.10.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис транспортных средств»

Дисциплина: Международный культурный обмен и деловые коммуникации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Понятие культуры. Культурные стереотипы
2. Варианты типологии культур
3. Уровни и формы взаимодействия культур

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Пути преодоления межкультурных конфликтов
2. Сущность понятия деловая культура. Культура как бизнес
3. Типы деловых культур Э.Холла, Р.Льюиса и др.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Перечислите проблемы межкультурного взаимодействия в условиях глобализации
2. Охарактеризуйте принципы межкультурного взаимодействия
3. Перечислите факторы глобальной интеграции культур, дайте им характеристику

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Глобализация и проблема сохранения культурного разнообразия
2. Охарактеризуйте принципы международного культурного обмена
3. Проведите анализ распространения западных ценностей.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Дайте общее понятие коммуникации, опишите ее значение в управлении организаций
2. Проанализируйте эффективность различных видов коммуникации, приведите примеры приемов ее повышения
3. Дайте характеристику процесса коммуникации и его основных элементов

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

1. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: американский стиль.
2. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: английский стиль.
3. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: французский стиль

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

1. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: немецкий стиль.
2. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: японский стиль.
3. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: стиль стран Азии.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

1. Охарактеризуйте особенности коммуникативных моделей поведения в российских организациях.
2. Межкультурные взаимодействия в современных организациях. Межкультурный бизнес-диалог.
3. Основные формы и направления культурного обмена в России.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

1. Охарактеризуйте национальные культурные особенности жителей России
2. Особенности этики межличностных и деловых коммуникаций в России
3. Национальная культура как защита от экспансии массовой культуры.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

1. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: немецкий стиль
2. Межкультурные взаимодействия в современных организациях. Межкультурный бизнес-диалог.
3. Особенности этики межличностных и деловых коммуникаций в России.

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направления подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»
Дисциплина: Международный культурный обмен и деловые коммуникации

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Деловое общение основывается на знаниях:
 - а) социологии;
 - б) психологии;
 - в) менеджмента;
 - г) логики;
 - д) всех выше перечисленных дисциплин.

2. К вербальным средствам общения относятся:
 - а) устная речь;
 - б) письменная речь
 - в) устная и письменная речь;
 - г) интонации голоса.

3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
 - а) жесты;
 - б) позы;
 - в) мимика;
 - г) все перечисленные;
 - д) выражение лица.

4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?
 - а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
 - б) эмоциональной женщины;
 - в) человека авторитарного типа;
 - г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
 - д) человека с низкой самооценкой.

5. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- а) слов;
- б) мимики, жестов, позы;
- в) тона голоса и его интонаций;
- г) всего выше перечисленного в равной степени.

6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

7. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- а) за “Т” – образным столом;
- б) за круглым столом;
- в) за журнальным столиком;
- г) этот психологический аспект не учитывается.

8. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

Задание 1.

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

1. Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
2. Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
3. Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?
4. Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?
5. Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
6. Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2.

1. Назовите вежливые формы обращения с просьбой, затем вежливые формы отказа;

2. Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

3. Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 3.

Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

а) молодая симпатичная девушка;

б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;

в) сурового вида старуха;

г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

Задание 4.

Точка зрения: «При наличии избыточной информации возникает проблема отбора информации, действительно представляющей интерес и важной для своевременного принятия эффективного управленческого решения».

Точка зрения: «Чем более разнообразными являются источники информации и сама информация, поступающая в центр принятия решения, тем большей свободой располагает лицо, принимающее решение, и тем меньше связанный с решением риск».

Какова Ваша точка зрения? Обоснуйте свое мнение.

2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурной компетенции студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических задач;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенции (элементов компетенции) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий;
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы;
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КУЛЬТУРНЫЙ ОБМЕНИ ДЕЛОВЫЕ
КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность: «Сервис транспортных средств»

1. Материалы для текущего контроля

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

1. Тема (проблема) Слушание в деловой коммуникации

2. Концепция игры. План проведения
Деловая игра «Сломанный телефон».

Цель: тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации.

3. Роли: Инструкция.

Выбрать из аудитории 5 человек и дать им роли «заместителей» – замов. Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди. Руководитель игры инструктирует сидящих в аудитории:

- а) внимательно слушать каждого зама;
- б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации (замена слов; пропуск информации; неточность в передаче смысла; домыслы и фантазии и пр.);
- в) определить, кто из замов допустил ошибки.

Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй – третьему, третий – четвертому, четвертый – пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию, сразу же «уезжает в командировку».

Пятый член команды, войдя в аудиторию, должен не пересказывать, а выполнять следующие действия:

- выбрать пять человек, не являющихся членами команды;
- построить их справа налево в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;
- последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся перед ним по любому принципу;
- этот же пятый из ряда должен сказать «слова утешения» четвертому во вновь образовавшемся ряду в связи с тем, что он оказался последним;

- последний член команды, т.е. пятый зам, обязан доложить руководителю игры: «Задание выполнено!»

Руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам как следует освоил инструкцию. Для этого можно использовать следующие приемы:

- повторение;
- расчленение на фрагменты;
- приведение примеров, (например Иванов – Ванов и пр.);
- акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека (сначала пятый, последний член команды, а затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним, и снова последний член команды, т.е. пятый зам);
- с помощью вопросов проверить достоверность информации.

Первый зам вызывает второго и передает ему инструкцию. Какими-либо записями пользоваться не разрешается. Слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений: неточность передачи; отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция; произвольное упрощение; игнорирование обратной связи; невнимательность; безответственность по отношению к проблеме партнера. После действий пятого зама проводится тщательный анализ игры, знакомят с текстом играющих и подводятся итоги игры. Выделяются те, кто старался работать как можно лучше.

4 Ожидаемый результат. В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Темы эссе

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

1. Сущность и виды коммуникации.
2. Процесс коммуникации.
3. Функции общения.
4. Виды общения.
5. Деловые коммуникации. Виды и задачи.
6. Коммуникативный процесс.
7. Деловое совещание.
8. Пресс-конференция.
9. Презентация.
10. Роль этики, эмпатии, внимания в межкультурном общении.
11. Разные точки зрения на проблему миграции и глобализации.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он ответил правильно на тестовые вопросы, если творческое задание выполнено верно и в полном объеме; если студент проявил творческую самостоятельность, привел конкретные примеры, подтверждающие его теоретические соображения

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если тестовые задания заполнены верно, если творческое задание выполнено с незначительными замечаниями; например: отсутствуют конкретные примеры, не приведены логические аргументы и т.д.

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент выполнил тесты с ошибками, если при выполнении творческого задания привел слабые примитивные аргументы, не сумел проиллюстрировать сказанное примерами.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Темы докладов

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

1. Функции языка в деловом общении
2. Отличия официально-делового и научного стиля речи
3. Типы приема и передачи информации
4. Трудности эффективного слушания
5. «Вредные привычки» слушания
6. Внутренние и внешние помехи слушания
7. «Обратная связь», ее виды и способы осуществления
8. Роль жестов в деловом общении
9. Понятие «программировать пространство»
10. Цели делового взаимодействия в организации пространственной среды
11. Понятие «манипуляции в общении»
12. Стратегии поведения манипуляторов
13. Основные приемы психологического воздействия во время переговоров.
14. Варварское влияние, скрытая манипуляция: корни, критерии.
15. Шесть правил влияния на людей.
16. Принципы противостояния манипуляциям.
17. Психологическое самбо – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
18. Информационный диалог – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
19. Конструктивная критика – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
20. Цивилизованная конфронтация – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
21. Особенности женского и мужского коммуникативного поведения
22. Роль комплимента в снятии эмоционального напряжения
23. Суть приема «золотые слова»
24. Виды деструктивной критики
25. Характеристики позитивной критики
26. Приемы, используемые для снижения негативного воздействия замечаний

27. Основные характеристики барьера в общении и пути их преодоления
28. Основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути их преодоления
29. Основные характеристики барьера взаимодействия и пути их преодоления
30. Техники формирования вербального имиджа
31. Требования к публичной речи
32. Понятие и сущность этикета
33. Общий принцип использования этикетных средств
34. Специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений
35. Особенности делового телефонного разговора
36. Требования, предъявляемые к специалистам, ведущим переговоры
37. Этапы подготовки и проведения переговоров
38. Понятие «тактика ведения переговоров»
39. Понятие и цели презентации
40. Виды презентаций
41. Коммуникативные походы к клиентам во время презентации

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он ответил правильно на тестовые вопросы, если творческое задание выполнено верно и в полном объеме; если студент проявил творческую самостоятельность, привел конкретные примеры, подтверждающие его теоретические соображения;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если тестовые задания заполнены верно, если творческое задание выполнено с незначительными замечаниями; например: отсутствуют конкретные примеры, не приведены логические аргументы и т.д.;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент выполнил тесты с ошибками, если при выполнении творческого задания привел слабые примитивные аргументы, не сумел проиллюстрировать сказанное примерами;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Тестовые задания

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

Задание 1.

1. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- в) менеджмента;
- г) логики;
- д) всех выше перечисленных дисциплин.

2. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

Задание 2.

1. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- а) слов;
- б) мимики, жестов, позы;
- в) тона голоса и его интонаций;
- г) всего выше перечисленного в равной степени.

2. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

3. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- а) за “Т” – образным столом;
- б) за круглым столом;
- в) за журнальным столиком;
- г) этот психологический аспект не учитывается.

4. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

Задание 3.

1. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- а) жесты-иллюстраторы;
- б) жесты-регуляторы;
- в) жесты-адаптеры;
- г) жесты-символы.

2. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

- а) для пояснения сказанного словами;
- б) для усиления тех или иных моментов сообщения;
- в) для подчеркивания ключевых моментов беседы;
- г) во всех выше перечисленных случаях.

3. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- а) приветствие рукопожатие;
- б) частые кивки головой – для ускорения беседы;
- в) медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;

- г) приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- д) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

4. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- а) в ситуациях стресса;
- б) в затруднительных ситуациях;
- в) для пояснения сказанного;
- г) служат признаком переживаний;
- д) все перечисленные выше случаи.

Задание 4.

1. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

- а) очень символична и зависит от многих факторов;
- б) не имеет значения;
- в) зависит только от национальных особенностей;
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников.

2. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая;
- б) адекватная ситуации;
- в) дружелюбная;
- г) ироничная;
- д) насмешливая.

3. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

- а) он собирается с мыслями;
- б) он нервничает;
- в) разговор его мало интересует;
- г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- д) в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

4. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- б) очень широкая улыбка;
- в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- д) частый отвод взгляда в сторону.

Задание 5.

1. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- а) с позиций превосходства;
- б) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- в) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- г) не принимает возражений;
- д) часто перебивают.

2. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

- а) врожденной;
- б) приобретенной в процессе общения;
- в) приобретенной в процессе сознательных тренировок;
- г) все выше перечисленные варианты верны.

3. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

- а) жизненный оптимизм;
- б) трудности в принятии самостоятельных решений;
- в) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- г) склонны уточнять уже принятые решения;
- д) стремление к активной деятельности.

4. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

- а) по темпераменту холерики и сангвиники;
- б) это зачастую флегматики и меланхолики;
- в) это амбоверты;
- г) они хорошо контролируют свои эмоции;
- д) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Задание 6.

1. Какова цель реалистического конфликта?

- а) достичь конкретных результатов;
- б) достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).
- в) снятие напряжения, своеобразная разрядка.

2. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- а) полный уход от предмета обсуждения;
- б) разногласия не принимают необратимого характера;
- в) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- г) проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;

д) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

3. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

- а) для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
- б) для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
- в) вообще неконфликтные люди;
- г) люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

4. Психологи считают, что конфликты -

- а) естественны в личной сфере;
- б) неизбежны в деловой сфере;
- в) естественны и неизбежны в личной сфере;
- г) естественны и неизбежны в деловой сфере;
- д) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Задание 7.

1. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберете наиболее частый и важнейший.

- а) секретарь – сослуживцы;
- б) секретарь-руководитель;
- в) секретарь – посетители;
- г) телефонный собеседник.

2. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

- а) руководитель более высокого ранга;
- б) руководителя такого же ранга;
- в) пришедший по предварительной договоренности;
- г) любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
- д) пришедшие на прием по личным вопросам.

3. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- а) «честно говоря...»;
- б) «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- в) «этого мне никто не говорил»;
- г) не стоит употреблять все эти фразы.

4. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

- а) прирожденное лидерство;
- б) профессионализм;
- в) инициативность;

- г) умение быть «в тени» своего шефа;
- д) отсутствие всплесков эмоций.

Задание 8.

1. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:
 - а) отвечая на звонок, представьтесь;
 - б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
 - в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
 - г) отвечать на все звонки;
 - д) не давайте выход отрицательным эмоциям.

2. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?
 - а) «я не знаю»;
 - б) «Вы должны...»;
 - в) несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
 - г) всех выше перечисленных.

3. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:
 - а) положите трубку;
 - б) сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
 - в) выслушаете его до конца;
 - г) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

4. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:
 - а) порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
 - б) сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
 - в) ответите на вопрос уклончиво;
 - г) спросите у собеседника имеет ли он на это право?

Задание 9.

1. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –
 - а) в странах Северной Америки;
 - б) в странах Западной Европы;
 - в) в странах Дальнего и Ближнего Востока;
 - г) в России;
 - д) в странах Средней Азии

2. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?
 - а) в начале XVIII века;
 - б) в конце XIX века;
 - в) в начале XX века;
 - г) в наше время.

3. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- а) деловой;
- б) общегражданский;
- в) воинский;
- г) дипломатический.

4. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

- а) с младенческих лет;
- б) в средней школе;
- в) учась среднеспециальном или высшем учебном заведении;
- г) когда понадобится.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он ответил правильно на тестовые вопросы, если творческое задание выполнено верно и в полном объеме; если студент проявил творческую самостоятельность, привел конкретные примеры, подтверждающие его теоретические соображения;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если тестовые задания заполнены верно, если творческое задание выполнено с незначительными замечаниями; например: отсутствуют конкретные примеры, не приведены логические аргументы и т.д.;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент выполнил тесты с ошибками, если при выполнении творческого задания привел слабые примитивные аргументы, не сумел проиллюстрировать сказанное примерами;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

2. Материалы для проведения текущей аттестации

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Комплект заданий для проведения текущей аттестации (в форме контрольной работы)

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

Тест по дисциплине:

1. Наиболее эффективными на предприятии являются виды коммуникаций (выберите один правильный ответ):

- а) вертикальные «снизу – вниз»
- б) горизонтальные
- в) вертикальные «снизу – вверх»
- г) диагональные
- д) прямые

2. “Шум” в процессе коммуникаций - это (выберите несколько правильных ответов):

- а) Слишком громкая эмоциональная речь собеседников.
- б) Внешние отвлекающие звуковые помехи.
- в) Сознательное искажение сообщений.
- г) Случайное искажение сообщений.
- д) Избыточное количество информации.

3. Каналом связи в современных коммуникациях на предприятии являются (выберите несколько правильных ответов):

- а) электронная почта в Интернете
- б) беседа деловых партнеров
- в) доска объявлений в Интернете
- г) статистические данные
- д) презентации

4. Элементы коммуникационного процесса включают (выберите несколько правильных ответов):

- а) руководителя предприятия
- б) отправителя информации
- в) работников, специалистов

- г) получателя информации
- д) канал связи
- е) технические средства
- ж) информацию

5. Наиболее эффективными на предприятии являются виды коммуникаций (выберите один правильный ответ):

- а) вертикальные «снизу – вниз»;
- б) горизонтальные;
- в) вертикальные «снизу – вверх»;
- г) диагональные;
- д) прямые.

6. Формами вербальных коммуникаций являются (выберите несколько правильных ответов):

- а) совещания;
- б) выражение лица делового партнера;
- в) собрание;
- г) приказ;
- д) рукопожатие.

7. Какова роль информации в менеджменте (выберите несколько правильных ответов):

- а) она является предметом управленческого труда
- б) это основа принятия управленческих решений
- в) она снижает степень неопределенности во внешней среде
- г) является методом управления
- д) смысл коммуникации в управлении
- е) условие повышения зарплаты

8. Общение в менеджменте осуществляется в следующих основных видах. Что из перечисленного является важнейшим? (выберите несколько правильных ответов):

- а) деловая беседа
- б) совещание
- в) собрание
- г) деловые переговоры

9. Объяснения исполнителя руководству по поводу допущенных ошибок являются (выберите один правильный ответ):

- а) актом прямой связи;
- б) актом обратной связи;
- в) достаточным свидетельством всеобъемлющего контроля;
- г) актом, не относящимся к функции контроля.

10. Невербальное общение это (выберите один правильный ответ):

- а) общение с помощью слов;
- б) общение с помощью мимики и жестов;
- в) общение с учетом обратной связи.

11. Запрещенными приемами во время беседы являются (выберите несколько правильных ответов):

- а) обоснованность своих суждений;
- б) негативная оценка высказываний собеседника;
- в) вторжение в личную зону собеседника;
- г) «Вы-подход»

Тест 2 по дисциплине

1. Цель деловых переговоров (выберите один правильный ответ):

- а) Оказать давление на партнёра
- б) Достижение делового соглашения
- в) Добиться односторонней выгоды
- г) Выслушать собеседника.

2. Основные качества идеального переговорщика (выберите несколько правильных ответов):

- а) корректность и такт;
- б) быстрый ум;
- в) недоверие к другим;
- г) напористость;
- д) скромность;
- е) умение правдиво лгать.

3. Что включает в себя уровень деловых переговоров? (выберите один правильный ответ):

- а) территориальный статус участников переговоров;
- б) уровень материального благосостояния;
- в) степень социальной значимости участников переговоров;
- г) социальный и политический статус участников переговоров.

4. При ведении переговоров в таком стиле участники ставят своей целью в максимальной степени удовлетворить свои интересы и интересы партнера (выберите один правильный ответ):

- а) стиль содружества;
- б) стиль сотрудничества;
- в) стиль компромисса.

5. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо (выберите несколько правильных ответов):

а) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны пребывания;

б) правильно произносить имена деловых партнеров;

в) вести себя в соответствии с собственными интересами;

г) правильно одеваться.

6. Делегацию гостей на переговорах следует посадить (выберите один правильный ответ):

а) лицом к двери;

б) спиной к двери.

7. К коммуникационным барьерам, зависящим от отправителя информации, относятся (выберите несколько правильных ответов):

а) погрешности логики сообщения

б) отсутствие внимания и интереса;

в) недостаточная убедительность аргументов;

г) некачественное построение сообщения.

8. Коммуникативные умения, необходимые переговорщикам (выберите лишнюю):

а) умение вступать в контакт;

б) умение задавать вопросы;

в) умение ярко выражать все свои эмоции;

г) умение стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений;

д) умение услышать и понять, что имел в виду партнер.

9. В какой стране самое длительное время «разминки» (начало переговоров) (выберите один правильный ответ):

а) Япония;

б) Франция;

в) Италия;

г) Германия;

д) США.

10. Отличительные черты манипуляции (выберите лишнюю):

а) осознанность манипулятором своих целей и средств;

б) доброжелательный настрой на адресата;

в) скрытость целей манипулятора;

г) принятие адресатом на себя ответственности за происходящее.

11. Виды психологического противостояния влиянию (выберите несколько правильных ответов):

- а) контраргументация;
- б) подчинение;
- в) психологическое самбо;
- г) уклонение.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он ответил правильно на тестовые вопросы, если творческое задание выполнено верно и в полном объеме; если студент проявил творческую самостоятельность, привел конкретные примеры, подтверждающие его теоретические соображения;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если тестовые задания заполнены верно, если творческое задание выполнено с незначительными замечаниями; например: отсутствуют конкретные примеры, не приведены логические аргументы и т.д.;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент выполнил тесты с ошибками, если при выполнении творческого задания привел слабые примитивные аргументы, не сумел проиллюстрировать сказанное примерами;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.