



ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Ю. В. Таратухина, Н. В. Черняк

# ДЕЛОВЫЕ И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ПРАКТИКУМ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ  
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

2-е издание, исправленное и дополненное

*Рекомендовано Учебно-методическим отделом  
высшего образования в качестве учебного пособия  
для студентов высших учебных заведений, обучающихся  
по экономическим направлениям*

Книга доступна в электронной библиотечной системе  
[biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

Москва • Юрайт • 2016

УДК 33(075.8)  
ББК 65.050.2я73  
Т19

**Автор:**

**Таратухина Юлия Валерьевна** — кандидат филологических наук, доцент кафедры инноваций и бизнеса в сфере информационных технологий факультета бизнеса и менеджмента Школы бизнес-информатики Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики»;

**Черняк Надежда Валерьевна** — аспирант кафедры лингвистики и информационных технологий факультета иностранных языков и регионоведения Московского государственного университета имени М. В. Ломоносова.

**Рецензенты:**

**Баева Г. А.** — доктор филологических наук, профессор, заведующий кафедрой иностранных языков и лингводидактики филологического факультета Санкт-Петербургского государственного университета;

**Крашенина Т. В.** — доктор филологических наук, старший научный сотрудник Института истории, археологии и этнографии народов Дальнего Востока Дальневосточного отделения Российской академии наук.

**Таратухина, Ю. В.**

T19

Деловые и межкультурные коммуникации. Практикум : учеб. пособие для академического бакалавриата / Ю. В. Таратухина, Н. В. Черняк. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 212 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-9916-8061-5

В втором издании учебного пособия собраны кейсы, вопросы открытого типа и тестовые задания разного формата, включающие в себя задания на множественный выбор, задания на соответствие, задания на альтернативный ответ, задания на заполнение пропусков, нацеленных на развитие межкультурной компетенции. В пособии содержатся задания для коллективной, групповой и индивидуальной форм работы на занятиях. Книга включает готовые ответы, кроме ряда пунктов, в которых предусмотрены вопросы открытого типа, нацеленные на выражение собственной точки зрения.

Тематика настоящего издания касается невербальной коммуникации, норм делового общения в разных культурах, специфики национальной корпоративной культуры, деловой переписки, адаптации специалиста к инокультурной среде. Отдельный раздел посвящен оценке уровня межкультурной компетенции. В пособии также даются рекомендации по общению с иностранными партнерами.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

*Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям. Также настоящее издание может представлять интерес для широкого круга читателей, изучающих проблемы делового межкультурного общения.*

УДК 33(075.8)  
ББК 65.050.2я73



*Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.*  
*Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».*

© Таратухина Ю. В., Черняк Н. В., 2012  
© Таратухина Ю. В., Черняк Н. В., 2016,  
с изменениями

© ООО «Издательство Юрайт», 2016

ISBN 978-5-9916-8061-5

# Содержание

Введение	5
1. Оценка межкультурной компетенции	10
1.1. Межкультурная компетенция: аффективные компоненты ( <i>Черняк Н.В.</i> )	10
1.2. Межкультурная компетенция: общекультурные знания ( <i>Таратухина Ю.В.</i> )	15
1.3. Межкультурная компетенция: культурно специфические знания ( <i>Таратухина Ю.В.</i> )	17
Ответы	25
2. Невербальная коммуникация ( <i>Таратухина Ю.В.</i> )	36
Ответы	40
3. Нормы делового общения ( <i>Таратухина Ю.В.</i> )	44
3.1. Базовые ценности в разных культурах	44
3.2. Международный гастрономический этикет	44
3.3. Протокол деловых переговоров	44
3.4. Политическая корректность	49
Ответы	51
4. Коммуникации в организации ( <i>Таратухина Ю.В.</i> )	57
4.1. Национальные стереотипы	57
4.2. Работа в поликультурной команде	62
4.3. Мотивация в разных культурах	62
4.4. Кейсы	64
4.5. Формирование альтернативных точек зрения (толерантности)	74
Ответы	76
5. Национальная дискурсивная специфика ( <i>Таратухина Ю.В.</i> )	92
Ответы	101
6. Деловое письмо ( <i>Черняк Н.В.</i> )	108
6.1. Структура делового англоязычного письма	108
6.2. Региональные варианты английского языка в деловой переписке	112
6.3. Соответствие аббревиатур организационно- правовых форм и должностей в разных странах	115
6.4. Обращение к адресату в разных культурах	117
6.5. Ошибки в переписке с партнерами	118

Ответы	121
7. Электронные письма (Черняк Н.В.)	131
Ответы	139
8. Переписка при устройстве на работу (Черняк Н.В.)	142
8.1. Резюме	144
8.2. Рекомендательное письмо	146
8.3. Сопроводительное письмо	151
8.4. Признательность за интервью	153
8.5. Принятие предложения о работе	154
Ответы	155
9. Собеседование (Черняк Н.В.)	158
9.1. Деловой стиль одежды	158
9.2. Инструменты отбора персонала	160
9.3. Кейсы	164
Ответы	169
10. Телефонные переговоры (Черняк Н.В.)	173
Ответы	177
11. Коммуникация в социальных сетях (Черняк Н.В.)	181
Ответы	185
12. Адаптация экспатов (Черняк Н.В.)	186
Ответы	200
Использованная литература	210

## Предисловие

Во втором издании учебного пособия собраны практические задания для студентов российских вузов. На сегодняшний день опубликованные в России учебники, посвященные вопросам профессиональной межкультурной коммуникации, в основном содержат теоретические материалы. Немногочисленные практико-ориентированные учебные пособия, как правило, предназначены для тренингов и курсов адаптации мигрантов. Настоящее издание принципиально отличается от них тем, что содержит практические задания для выполнения именно в университетской аудитории русскоязычными студентами.

Задача данной книги — посредством выполнения практических заданий развить межкультурную компетенцию, включающую в себя<sup>1</sup>:

- когнитивный компонент: общекультурные и культурно-специфические знания<sup>2</sup>;
- аффективный компонент: толерантность к многозначности, устойчивость к фruстрациям, способность к преодолению стресса и снижению сложности, эмпатию, отсутствие предрасудков, открытость и терпимость, незначительный этноцентризм, уважение к другим культурам и готовность изучать их в будущем;
- поведенческий компонент: рефлексия, желание и готовность общаться с учетом аффективных компонентов межкультурной компетенции; способность к коммуникации; социальная

<sup>1</sup> Bolten J. *Interkulturelles Handeln in der Wirtschaft*. Berlin Verlag Wissenschaft und Praxis, 1995. 287 S.; Корнеева Л. И. Межкультурная компетенция как условие успешной профессиональной деятельности российских менеджеров // Вестник УГГУ-УПИ. — 2004. — №10. — С. 54—55.

<sup>2</sup> Johnson J.P., Lenartowicz T., Apud S. Cross-cultural competence in international business: towards a definition and a model. — Journal of International Business Studies, (2006) 37, p. 536.

компетенция (умение выстраивать отношения с партнерами из других культур).

Ожидаемым результатом прохождения курса будут также: способность принимать культурное разнообразие; умение учиться на собственном опыте; умение прогнозировать возможные проблемы; умение собирать информацию; способность управлять рисками; конфликтное регулирование<sup>1</sup>.

Текст пособия дополнен иллюстрациями. После каждого раздела в книге приводятся ответы. Пособие состоит из 9 разделов, каждый из которых посвящен одной из проблемных областей межкультурной деловой коммуникации.

Первый раздел посвящен невербальной коммуникации. Понимание и правильная интерпретация жестов во многом определяет эффективность деловой коммуникации. Поскольку установлено, что языковыми средствами передается лишь 40% информации<sup>2</sup>, изучение особенностей невербальной коммуникации приобретает особое значение для достижения успеха в общении.

Во втором разделе раскрываются вопросы изучения национальных стереотипов. Обучаемым предлагается проанализировать источники сведений о национальном характере и сделать выводы об их надежности.

В третьем разделе рассматриваются нормы делового общения в разных культурах. Этикет является неотъемлемой частью деловой жизни. Знание особенностей международного гастрономического этикета и протокола деловых переговоров всегда помогает при выполнении поставленной задачи в деловой коммуникации. В общении с партнерами необходимо также корректно выбирать языковые средства в соответствии с культурными правилами, нормами и коммуникативными представлениями собеседников. В этом помогут упражнения по теме политической корректности.

Четвертый раздел охватывает широкий круг вопросов деловых коммуникаций в мультинациональной организации. Предлагаются задания по таким темам, как работа в поли-

---

<sup>1</sup> Berardo K. Intercultural Competence: A synthesis and discussion of current research and theories. 2005, p. 34—35.

<sup>2</sup> Рогов Е. И. Психология общения. М., 2001. С. 81.

культурной команде, способы мотивации в разных культурах. Приводятся примеры кейсов, которые ставят читателя перед решением реальной коммуникативной проблемы, и упражнения, нацеленные на формирование альтернативных точек зрения. Данные упражнения выполняются в группах, так как призваны воздействовать на такие компоненты, как психологическая устойчивость, система позитивных установок, индивидуальные качества и система личностных и групповых ценностей<sup>1</sup>. В заключении главы даются рекомендации по общению с иностранными партнерами.

Пятый раздел посвящен национальной дискурсивной специфике: национальные дискурсивные стратегии, специфика юмора в разных культурах, принципы аргументации и процессы принятия решений. Национальный коммуникативный стиль отражает доминантные культурно-ментальные представления нации: представления о времени и пространстве, социальной структуре общества, ценностных ориентациях и поведенческих нормах. Понимание перечисленных национальных особенностей поможет сделать работу в поликультурном контексте более продуктивной.

В шестом разделе приводятся рекомендации по написанию деловых писем. Деловая переписка должна не только отвечать международным стандартам, но и соблюдать культурные нормы. Электронные деловые письма иностранным партнерам отражают культурную специфику в той же мере, что и печатные.

Седьмой раздел посвящен проблемам адаптации экспатов к российской деловой среде. По статистике то 20 до 50 % сотрудников, командированных на длительный срок в другую страну, возвращаются раньше срока окончания контракта<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Искусство жить с непохожими: психотехника толерантности / под ред. А. Г. Асмолова, Г. У. Солдатовой, А. В. Макарчук. Издательский дом «Московия», 2009. С. 9.

<sup>2</sup> Black, J. S. (1988). Workrole transactions: a study of American expatriate managers in Japan, in Black, J. S. and Gregersen, H. B. (1991). Antecedents to Cross-Cultural Adjustment for Expatriates in Pacific Rim Assignments. *Human Relations*, Vol. 44 No. 5, p. 497-515; Black, J. S. and Gregersen, H. B. (1990). Expectations, Satisfaction and Intention to Leave of American Managers in Japan, *International Journal of Intercultural Relations*, 14 (4), p. 485-506; Tung, R. L. (1987). Expatriate assignments: enhancing success and minimizing failure, *Academy of management Executive*, Vol. 1 No. 2, p. 117—126.

По данным американских исследователей финансовые потери из-за подобных неудач чрезвычайно велики, что привело к признанию важности подготовки и помощи экспату в адаптации к жизни в инокультурной среде<sup>1</sup>. По мнению отечественных ученых, трудности адаптации к другим культурам влекут снижение эффективности при реализации международных проектов<sup>2</sup>. В пособии предлагаются задания, которые развивают эмпатию и учат прогнозировать по индексам параметров измерения культур потенциальные проблемные области в межкультурном взаимодействии.

Восьмая глава рассказывает об особенностях поликультурной учебной среды. В ней представлены задания на множественный выбор и задания, содержащие вопросы открытого типа. Данные задания отчасти способствуют развитию культурного интеллекта и носят ассилирующий характер.

Заключительная девятая глава включает материалы для оценивания уровня сформированности межкультурной компетенции студентов. Представлены апробированные и широко использующиеся во всем мире тесты для оценивания уровня сформированности навыков, способностей и качеств, которые могут помочь или помешать в ситуациях межкультурного общения. Стоит отметить, что эти тесты даны не только для оценивания уровня сформированности межкультурной компетенции учащихся, но и для изучения ими своих личностных особенностей, важных для совершения эффективной и адекватной коммуникации. Понимание своих личностных особенностей в общении стимулирует важный механизм развития межкультурной компетенции — рефлексию.

Список используемой литературы в конце пособия будет полезен всем, кто решит изучить не затронутые в этом издании аспекты кросс-культурного делового общения.

---

<sup>1</sup> Bhagat, R. S. and Prien, O. K. (1996). Cross-Cultural training in organizational contexts, in Landis, D. and Brislin, R. W. (Eds), *Handbook of Intercultural Training*, 2nd ed., Sage, Thousand Oaks, CA, p. 216-230; Guzzo, R. A., Noonan K.A. and E. Elron (1994). Expatriate Managers and the Psychological Contract. *Journal of Applied Psychology*, 79 (4), p. 617—626.

<sup>2</sup> Культурный ассилиятор. Тренинг адаптации к жизни в Санкт-Петербурге / Отв. ред. Р. К. Танглычева и А. Н. Головин. — СПб.: Издательский дом «Петрополис», 2009. С. 52.

Искренне надеемся, что читатель по достоинству оценит данное пособие, а представленные материалы помогут студентам и окажутся полезными для преподавателей.

# 1. Оценка межкультурной компетенции

## 1.1. Межкультурная компетенция: аффективные компоненты

Поведение в конфликтной ситуации

Отметьте значение на шкале, которое наилучшим образом отражает Ваше представление о себе. Будьте искренни и руководствуйтесь первым решением, которое Вы приняли.

Полностью согласен(а)
Скорее согласен(а)
Скорее <b>не</b> согласен(а)
Абсолютно <b>не</b> согласен(а)

В конфликтной ситуации, я стараюсь...

- |                                                                     |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ... учитывать интересы и нужды другой стороны.                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... победить и остаться довольным/ой собой.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... сосредоточиться на протекании конфликтной ситуации.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... сосредоточиться на результате конфликтной ситуации.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... внимательно выслушать до конца, что говорит мне другая сторона. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... быть уверенными/ой и отстаивать свою точку зрения.              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... стремиться к компромиссу.                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... быть решительным/ой и управлять развитием конфликтной ситуации. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... не ставить в неудобное положение другую сторону конфликта.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... всегда защищать свою репутацию в глазах окружающих.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Этноцентризм и терпимость к неопределенности

Отметьте значение на шкале, которое наилучшим образом отражает Ваше мнение. Будьте искренни и руководствуйтесь первым решением, которое Вы приняли.

Полностью согласен(а)  
Скорее согласен(а)  
Скорее **не** согласен (а)  
Абсолютно **не** согласен(а)

В общем говоря, ...

- |                                                                                                                                                 |                          |                          |                          |                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ... я считаю, что по сравнению с другими культурами в моей культуре самый лучший уклад жизни.                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... я люблю распорядок и стабильность.                                                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... моя культура богаче других культур.                                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... я не люблю двусмысленные ситуации и неопределенность.                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... именно качества, сформированные во мне родной культурой, позволяют мне успешно действовать в ситуациях, с которыми иностранец не справится. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... я испытываю стресс в новом месте, где нет знакомых.                                                                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... мой народ говорит на самом красивом по звучанию и выразительном языке в мире.                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... я не люблю обращаться с вопросом к незнакомым.                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... культура моего народа самая древняя.                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... я переживаю острые отрицательные эмоции при мысли о переезде и жизни в другой стране.                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

*Сборник практических заданий и кейсов по курсу  
«Деловая и межкультурная коммуникация»*

Открытость в общении

Вспомните, что Вы чувствуете в разных ситуациях общения. Отметьте на шкале значение, которое наилучшим образом отражает Ваше представление о себе. Будьте искренни и руководствуйтесь первым решением, которое Вы приняли.

Полностью согласен(а)	<input type="checkbox"/>
Скорее согласен(а)	<input type="checkbox"/>
Скорее <b>не</b> согласен(а)	<input type="checkbox"/>
<b>Абсолютно <b>не</b> согласен(а)</b>	<input type="checkbox"/>

В общем, я готов(а) открыто общаться с незнакомыми людьми на темы:

- |                                                                    |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Мои интересы и хобби.                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мои цели и мечты.                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ситуация на моей работе или в университете.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Моя зарплата.                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мои политические взгляды.                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мое мнение по национальным вопросам.                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мои взаимоотношения с противоположным полом (свидания).            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Конфликты в моей семье.                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мои переживания о красоте моего лица и фигуры.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Положительные качества, которые мне действительно в себе нравятся. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Отрицательные черты моего характера.                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Полностью согласен(а)  
Скорее согласен(а)  
Скорее **не** согласен(а)  
**Абсолютно не** согласен(а)

В общем, я готов(а) открыто общаться с близкими людьми на темы:

- |                                                                    |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Мои интересы и хобби.                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мои цели и мечты.                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ситуация на моей работе или в университете.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Моя зарплата.                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мои политические взгляды.                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мое мнение по национальным вопросам.                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мои взаимоотношения с противоположным полом (свидания).            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Конфликты в моей семье.                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Мои переживания о красоте моего лица и фигуры.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Положительные качества, которые мне действительно в себе нравятся. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Отрицательные черты моего характера.                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Этическая позиция

Отметьте значение на шкале, которое наилучшим образом отражает Ваше мнение. Будьте искренни и руководствуйтесь первым решением, которое Вы приняли.

Полностью согласен(а)  
Скорее согласен(а)  
Скорее **не** согласен(а)  
Абсолютно **не** согласен(а)

Когда делается суждение о других культурах, ...

... надо одинаково относиться к любому человеку,  
несмотря на этническую принадлежность.

   

... надо перед совершением суждения учитывать  
обстоятельства (культурный контекст).

   

... надо обращаться к норме, одинаковой для людей из  
разных культур.

   

... надо помнить, что есть исключения из правил, и стоит  
учитывать точку зрения представителя другой культуры.

   

... надо помнить, что нормы поведения одинаковы во  
всех культурах.

   

... надо помнить, что то, что нарушает нормы одной  
культуры, может быть нормой в другой культуре.

   

... нельзя проявлять излишнюю гибкость в вопросах  
этических принципов.

   

... надо сначала принять во внимание особенности  
культуры и обычая, перед тем как делать заключение.

   

... надо помнить, что правила есть правила, даже если  
изменяются обстоятельства (культурный контекст).

   

... надо понимать, что отдельное суждение справедливо  
только при понимании культурных традиций и обычая.

## 1.2. Межкультурная компетенция: общекультурные знания

1. Какие классификации культур вам известны?
2. По каким критериям классифицируются культуры? Как мы можем использовать данную информацию с практической точки зрения?
3. Назовите основные критерии, положенные в основу классификации Р. Льюиса.
4. В чем основные отличия культурmonoактивного, полиактивного и реактивного типов?
5. Как соотносятся типология культур и специфика коммуникаций?
6. Назовите основные социокультурные индексы, выделенные Г. Хоффстеде<sup>1</sup>.
7. В чем специфика восприятия пространственно-временных доминант по Э. Холлу?
8. Перечислите критерии оценки культур по Клаххону-Стродбеку<sup>2</sup>.
9. Назовите 5 факторов коммуникативной компетентности по Т. Парсонзу.
10. По каким критериям можно определить связь национальной ментальности и корпоративной культуры?
11. Назовите черты, характерные для корпоративной культуры США.
12. В чем принципиальная разница основных параметров корпоративных культур европейских стран?
13. Можно ли говорить о Европе как о едином пространстве с точки зрения корпоративной культуры?
14. Какие черты характерны для деловой культуры стран Юго-Восточной Азии?
15. Япония, Китай, Корея – общее и различное в деловой этике.
16. Ангlosаксонская деловая культура. Основные параметры.
17. Специфика деловой культуры в России.
18. Бизнес-этикет как знаковая система.
19. Значение неверbalной стороны коммуникации.

<sup>1</sup> В русскоязычной литературе встречается различное написание данной фамилии: Хоффштеде (Садохин : 2009, Персикова : 2008), Хоффстеде (Мясоедов : 2003, Головлева : 2008, Куликова : 2004, Тангльчева : 2009, Рот : 2006, Мясоедов : 2009), Хоффстед (Скосарев : 2010; Васильев : 2007), Хоффстид (Пушных : 2011). Оригинальное написание – Hofstede.

<sup>2</sup> Написание этих фамилий также вариативно: Клукон (Васильев : 2007), Клаххон (Куликова : 2004, Авсценко : 2004, Рот : 2006); Стродбек (Куликова: 2004, Авсценко : 2004, Васильев : 2007), Стротбек (Рот : 2006). Оригинальное написание – Kluckhohn, Strodtbeck.

20. Влияние глобализации и интеграционных процессов на развитие и трансформации деловой культуры.
21. В чем основная специфика деловой культуры в арабских странах?
22. Какие разделы можно определить в невербальной семиотике?
23. Какие факторы невербальной коммуникации необходимо учитывать в деловом общении?
24. Приведите примеры неполной и избыточной интерпретации невербальной стороны общения.
25. Приведите примеры жестовой синонимии и омонимии.
26. В чем основная специфика кинетической и проксемической сторон коммуникации в разных культурах?
27. Значение паралингвистических параметров речи.
28. Дистанции общения по Э. Холлу.
29. Какие факторы национальной культуры и ментальности необходимо учитывать при соблюдении делового этикета?
30. Гастрономический этикет и этикет дарения. Специфика в разных культурах.
31. Специфика юмора в различных культурах.
32. Какие национальные культурные стереотипы вам известны?
33. Специфика коммуникации в Интернете с представителями разных культур.
34. Каким образом связаны национальные образовательные модели со спецификой национального менталитета?
35. Существуют ли отличия в поведении в социальных сетях пользователей из разных культур?
36. Приведите примеры национальных дискурсивных различий в коммуникации.
37. Охарактеризуйте политическую корректность как дискурсивный феномен.
38. Перечислите возможные причины и способы разрешения кросскультурных конфликтов в организациях.
39. Назовите основные отличия моделей мотивации сотрудников в разных культурах.
40. Охарактеризуйте феномен лидерства в кросскультурном контексте.
41. Способы принятия решений в разных культурах: сходство и различие.
42. Место сетевых структур в поликультурном образовательном пространстве.
43. Особенности работы в интернациональных командах.

### 1.3. Межкультурная компетенция: культурно специфические знания

Выберите утвердительный или отрицательный ответ. Сверьте свои результаты с ответами на странице 28.

№	Содержание высказывания	да	нет
1.	Представители восточных культур воспринимают время как линейную величину.		
2.	Представители полиактивного типа культуры могут часто пренебрежительно относиться к различным расписаниям и инструкциям.		
3.	Китайцам рекомендуется дарить сувениры черного, белого и синего цветов.		
4.	Принято кланяться партнёру-японцу при вручении визитной карточки.		
5.	Представители скандинавских стран ориентируются на результат, а не на отношения.		
6.	Итальянцы любят делиться подробностями личной и семейной жизни.		
7.	Американцы и англичане относятся к культурам с высоким индексом индивидуализма.		
8.	Для немецких бизнесменов не характерна пунктуальность и прямота.		
9.	Японцы – преимущественно командные игроки.		
10.	Принято ли первым/ой подавать руку, общаясь с представителями стран Юго-Восточной Азии.		
11.	В странах Юго-Восточной Азии считается неприличным открыто смотреть в глаза.		
12.	Арабы любят расспрашивать партнеров о семье и личной жизни.		
13.	Для китайцев характерен медленный и монотонный стиль ведения переговоров.		

*Сборник практических заданий и кейсов по курсу  
«Деловая и межкультурная коммуникация»*

№	Содержание высказывания	да	нет
14.	В культурах реактивного типа модель времени цикличная.		
15.	В культурах Ближнего Востока перед тем, как перейти к обсуждению деловых вопросов, партнеры пытаются создать гармоничную атмосферу.		
16.	Французы любят шутки и юмор в бизнесе.		
17.	В арабской культуре доминирует экстравертированный стиль коммуникации.		
18.	Американская система деловой коммуникации основана на индивидуализме.		
19.	Финны как представители реактивного типа культуры в деловых отношениях многословны и экстравертированы.		
20.	Американцы на переговорах часто используют давление и агрессивный стиль поведения.		
21.	Для британцев характерны такие качества, как формализм, сарказм и ирония.		
22.	Французы держат слово.		
23.	Как правило, китайцам свойственно избегание конфликтов и конфронтаций.		
24.	Французы не уважают логику в переговорах.		
25.	В странах Юго-Восточной Азии не ценится учтивость.		
26.	Португальцы любят пышные приемы после деловых встреч.		
27.	Проксемические зоны одинаковы в разных культурах.		
28.	Красный цвет символизирует романтические намерения практически во всех культурах.		
29.	Подарки из четырех предметов не принято дарить на Востоке.		

№	Содержание высказывания	да	нет
30.	В странах Востока грубый юмор вызывает отторжение.		
31.	В мусульманских странах не принято дарить алкоголь.		
32.	Согласно распространенному стереотипу, немцы расчетливы, рационалистичны и чрезмерно пунктуальны.		
33.	Западная коммуникативная стратегия строится так: сначала ответ – а потом его мотивировка.		
34.	Японская культура относится к коллектиivistскому типу.		
35.	Моноактивному типу культуры присущи в целом линейность, последовательность, четкое планирование, ориентация на выполнение задач.		
36.	Белые цветы в Китае означают траур.		
37.	В странах с высоким индексом индивидуализма креативный подход к решению проблем и принятию решений поощряется больше, чем в коллективистских культурах.		
38.	В восточной культуре сначала указываются причины ответа, а потом дается сам ответ.		
39.	Желтые цветы означают траур в странах Латинской Америки.		
40.	Коммуникация с представителями полиактивного типа культур строится на основе получения информации в ходе личных контактов.		
41.	В Австралии юмор часто колкий и провокационный.		
42.	Австралийцы в процессе принятия решений предпочитают тщательное рефлексивное размышление.		