

**Нижегородский филиал
Федерального государственного автономного образовательного
учреждения высшего образования
"Национальный исследовательский университет
"Высшая школа экономики"**

Факультет гуманитарных наук
Департамент прикладной лингвистики и иностранных языков

**Рабочая программа дисциплины
«Групповая динамика и коммуникации
в профессиональной практике программной инженерии»
для образовательной программы
«Программная инженерия»
направления подготовки 09.03.04 Программная инженерия
уровень: бакалавр**

Разработчики программы:

Емельянова Н.А., к.психол.н., доц. nemelyanova@hse.ru

Воронина Е.А., к.ф.н, доцент, evoronina@hse.ru

Одобрена на заседании Департамента прикладной лингвистики и иностранных языков
«__»_____ 2018 г.

Руководитель департамента

В.М. Бухаров _____

Утверждена Академическим советом образовательной программы
«Программная инженерия»

_____ 2018 г., № протокола _____

Академический руководитель образовательной программы

П.А. Колданов _____

Нижегород, 2018

*Настоящая программа не может быть использована другими подразделениями
университета и другими вузами без разрешения кафедры-разработчика программы*



Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки	3
2. Цели освоения дисциплины	3
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины ...	3
4. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	5
5. Тематический план учебной дисциплины.....	6
6. Формы контроля знаний студентов.....	7
7. Содержание дисциплины.....	13
8. Образовательные технологии.....	16
9. Оценочные средства для текущего контроля и аттестации студента.....	19
10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	25
11. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	26



1 Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа базовой учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям студента и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину для студентов, обучающихся по направлению 09.03.04 Программная инженерия. Уровень подготовки – бакалавр.

Программа разработана в соответствии со следующими документами:

- Образовательным стандартом ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ НАЦИОНАЛЬНОГО ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОГО УНИВЕРСИТЕТА «ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ» по направлению подготовки 09.03.04 Программная инженерия. Квалификация: бакалавр.
- Образовательной программой «Программная инженерия».
- Объединенным учебным планом НИУ ВШЭ по направлению 09.03.04 «Программная инженерия» подготовки бакалавра, утвержденным в 2016г.

2 Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является овладение студентами необходимыми компетенциями коммуникации в межкультурном пространстве (как в глобальном так и в локальном масштабе), необходимыми для решения социально-коммуникативных задач, эффективного функционирования в профессиональной (деловой) и академической среде.

В ходе обучения формируются навыки, необходимые для эффективного взаимодействия с представителями разных культур, умения использовать коммуникативные стратегии для работы в группе, необходимые для будущих специалистов в области программной инженерии.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в ходе освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины студент должен:

Иметь представление о:

- культурных особенностях представителей разных стран и народов

Знать:

- основные понятия и категории, связанные с функционированием в межкультурной среде;
- теоретические основы деловой и межкультурной коммуникации, этики ведения бизнеса



- особенности вербального и невербального стилей общения в межкультурной среде

Уметь:

- применять основные законы межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности
- использовать знание деловой и межкультурной коммуникации в профессиональной деятельности и межличностном общении.

Владеть:

- навыками ведения дискуссии с учетом особенностей разных культур;
- навыками аргументации и выражения своего мнения в межличностном и деловом общении.
- различные коммуникативные стратегии делового взаимодействия и ведения переговоров с представителями разных культур

В результате освоения дисциплины студент осваивает следующие компетенции:

Компетенция	Код по ОС ВШЭ	Уровень формирования компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Форма контроля уровня сформированности компетенции
Способен учиться, приобретать новые знания, умения, в том числе, в области, отличной от профессиональной	УК-1	РБ	Демонстрирует способность к овладению новыми знаниями и формированию новых навыков в процессе прохождения курса.	Практические занятия, ролевые игры, подготовка и презентация проектов, самостоятельная работа.	Текущий контроль, экзамен
Способен работать в команде	УК-7	РБ СД	Владеет навыками коммуникативной компетентности, способен проявлять толерантность к позиции оппонента.	Практические занятия, презентация проектов	Текущий контроль, экзамен
Способен грамотно строить коммуникацию, исходя из целей и	УК-8	РБ СД	Умеет слушать партнера по общению, правильно	Практические занятия, решение конкретных	Текущий контроль, экзамен



Компетенция	Код по ОС ВШЭ	Уровень формирования компетенции	Дескрипторы – основные признаки освоения (показатели достижения результата)	Формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Форма контроля уровня сформированности компетенции
ситуации общения			реагировать, исходя из норм межкультурной коммуникации, эффективно давать обратную связь.	ситуаций	
Способен осуществлять производственную или прикладную деятельность в международной среде	УК-10	СД	Имеет представление о культурных различиях в общении с людьми из разных культур. Способен эффективно взаимодействовать с ними, моделировать возможные проблемы и решать их, используя различные коммуникативные стратегии	Практические занятия, деловые ролевые игры	Текущий контроль, экзамен

4 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина относится к базовой части профиля (ОП общего профиля), обеспечивающего подготовку бакалавра. Изучается на 3-м курсе в 1-3 модулях.

Изучение данной дисциплины проходит в блоке с такими дисциплинами как «Психология в ИТ». Основные положения дисциплины применимы в курсах, которые будут изучаться позже в рамках учебного плана: «Управление программными проектами».



5 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела	Всего часов	Аудиторные часы			Самостоятельная работа
			Лекции	Семинары	Практические занятия	
1	Introduction to building cultural awareness. Culture and communication.	16			8	8
2	Developmental Model of Intercultural Sensitivity. Cultural profile: Russia	12			6	6
3	Cross-cultural theory of E.T. Hall. Cultural profile: USA	12			6	6
4	R. Lewis' model. Cultural profile: China	12			6	6
5	G. Hofstede's cultural dimensions. Cultural profile: Germany	16			8	8
6	Organisational Cultures. Cultural profile: UK	12			6	6
7	Verbal and non-verbal communication. Cultural profile: Japan	16			8	8
8	Dealing with difficult communicators. Cultural profile: Italy	14			6	8
9	Presenting and negotiating across cultures. Cultural profile: Slavic countries	14			6	8
10	Managing Conflict. Cultural profile: France	14			6	8
11	Managing Diversity and	16			8	8



	Creativity. Cultural profile: Arab countries					
12	Branding Nations Cultural profile: Spain	12			6	6
13	Business Across Cultures. Global Marketing Cultural profile: India	12			6	6
14	Working in an International Team. Cultural profile: Scandinavia	12			6	6
	Всего: Трудоемкость 5 з. е.	190			92	98

6 Формы контроля знаний студентов

Контроль имеет регулярный характер, оцениванию подвергаются компетенции, имеющие коммуникативную и профессиональную значимость для будущего специалиста в области программной инженерии. В ходе обучения осуществляются различные формы контроля.

Промежуточный контроль проверяет следующие компетенции: умение участвовать в дискуссии, анализировать и изложить содержание тренировочных текстов, делать презентации, поддерживать контакт с аудиторией во время устного высказывания, умение поддерживать беседу с партнером, учитывая индивидуальные и культурные особенности собеседника.

Итоговый контроль предполагает комплексную оценку результатов освоения курса. Во время итогового контроля проводится собеседование по всем темам курса, а также предлагается монологическое высказывание по тематике курса.

По учебному плану 3 курса стоит:

2 экзамена

Тип контроля	Форма контроля	1 год			Кафедра/подразделение	Параметры
		1	2	3		
Промежуточный	Экзамен	*				Устный экзамен: собеседование по изученным темам
Итоговый	Экзамен			*		Устный экзамен:



						собеседование по изученным темам
--	--	--	--	--	--	----------------------------------

6.1 Критерии оценки знаний, навыков

6.1.1 Критерии оценки монологической речи

Градация отметки «отлично»			
	Отметка 10	Отметка 9	Отметка 8
Содержание высказывания	Высказывание включает в себя все содержательные моменты, представленные в исходном тексте как имплицитно, так и эксплицитно.	Высказывание включает в себя все содержательные моменты, представленные в исходном тексте.	Высказывание включает в себя практически все содержательные моменты, представленные в исходном тексте. Если же какой-то смысловой пункт был пропущен, экзаменуемый дает полный ответ на дополнительно заданный вопрос.
Организация текста	Текст имеет четкую трехчастную структуру, имеет внутреннюю логику. Логичность изложения и легкость восприятия достигаются за счет грамотного построения абзаца и употребления связующих элементов внутри абзаца и между абзацами.	Текст имеет четкую трехчастную структуру и имеет внутреннюю логику. Высказывание логично, легко воспринимается на слух.	Текст имеет четкую трехчастную структуру. Высказывание достаточно логично, и достаточно легко воспринимается на слух.
Словарная наполняемость	Используется вокабуляр, который максимально адекватно передает содержание статьи и собственные мысли референта. Референт свободно владеет синонимическим и антонимическим рядом, эмоциональной лексикой,	Используется вокабуляр, который адекватно передает содержание статьи и собственные мысли референта. Референт владеет синонимическим и антонимическим рядом, эмоциональной лексикой, идиоматическими	Используется вокабуляр, который достаточно адекватно передает содержание статьи и собственные мысли референта. Референт достаточно уверенно владеет синонимическим и антонимическим рядом, эмоциональной лексикой, идиоматическими выражениями для достижения



	идиоматическими выражениями для достижения коммуникативной цели высказывания.	выражениями для достижения коммуникативной цели высказывания.	коммуникативной цели высказывания.
Грамматическая наполненность	В соответствии с коммуникативной целью высказывания используется широкий спектр грамматических структур. Речь свободна от грамматических ошибок.	В соответствии с коммуникативной целью высказывания используется широкий спектр грамматических структур. Речь практически свободна от грамматических ошибок. Допускаются оговорки, которые референт в состоянии сам исправить в процессе говорения.	В соответствии с коммуникативной целью высказывания используется достаточно широкий спектр грамматических структур. Допускаются оговорки, которые референт в состоянии сам исправить в процессе говорения и небольшое количество грамматических ошибок, которые не приводят к искажению смысла высказывания.
Презентация текста	Беглый темп речи. Речь ритмична, правильно интонирована, произношение слов корректно. Выступающий поддерживает контакт со слушателями, владеет приемами для поддержания интереса.	Беглый темп речи. Речь ритмична, правильно интонирована, произношение слов за редким исключением корректно. Выступающий стремится поддерживать контакт со слушателями.	Достаточно беглый темп речи. Речь достаточно ритмична и правильно интонирована, произношение слов за небольшим исключением корректно. Отдельные ошибки в произношении не препятствуют правильному пониманию сообщения.
Градация отметки «хорошо»			
	Отметка 7	Отметка 6	
Содержание высказывания	Все главные содержательные моменты текста в основном освещены. Возможны отдельные неточности, которые не препятствуют целостному восприятию высказывания. Экзаменуемый дает ответ на дополнительные вопросы, демонстрируя достаточно хорошее понимание текста.	Все главные содержательные моменты текста в основном освещены. Возможно некоторое количество неточностей и отступлений, однако экзаменуемый может дать ответ на дополнительные вопросы, подтверждая свое понимание текста в целом.	
Организация текста	Текст имеет трехчастную структуру, однако возможны незначительные отступления от	Текст имеет трехчастную структуру, однако возможны нарушения структурирования высказывания и	



	правил структурирования высказывания и отдельные нарушения последовательности в изложении мыслей. Экзаменуемый использует некоторое количество средств логической связи.	нарушения последовательности в изложении мыслей. Экзаменуемый использует ограниченное количество средств логической связи.
Словарная наполняемость	Используемый вокабуляр передает основное содержание статьи. Выражая собственное мнение экзаменуемый не испытывает значительных затруднений в выборе лексических средств, однако использует их в несколько ограниченном диапазоне.	Используемый вокабуляр передает основное содержание статьи. Выражая собственное мнение экзаменуемый испытывает затруднения в выборе лексических средств. Высказывание содержит отдельные нарушения лексических норм, которые не препятствуют достижению коммуникативной цели высказывания.
Грамматическая наполненность	Выступающий демонстрирует достаточно свободное использование разнообразных грамматических структур и хороший уровень контроля грамматической правильности. Наличие отдельных грамматических ошибок не ведет к искажению смысла высказывания. Однако исправление ошибок осуществляется не всегда.	Выступающий не демонстрирует разнообразия употребляемых грамматических структур. Наличие некоторого количества грамматических ошибок не ведет к искажению смысла высказывания в целом. Однако исправление ошибок осуществляется не всегда и требует определенного времени.
Презентация текста	Нормальный темп речи. Выступающий владеет базовыми интонационными моделями, в речи допускает незначительные паузы. Нарушение норм произношения не затрудняет восприятие высказывания.	Нормальный темп речи. Выступающий владеет базовыми интонационными моделями, в речи достаточно часто допускает паузы. Нарушение норм произношения иногда затрудняет восприятие высказывания.
Градация отметки «удовлетворительно»		
	Отметка 5	Отметка 4
Содержание высказывания	Высказывание достоверно в главном, однако несколько основных содержательных моментов, представленных в исходном тексте, пропущены и/или недостаточно освещены. Экзаменуемый дает ответы на дополнительные вопросы с большими затруднениями.	Высказывание слабо соответствует содержанию текста. Несколько главных содержательных моментов, представленных в исходном тексте, пропущены и/или недостаточно освещены. Экзаменуемый затрудняется в понимании дополнительных вопросов или понимает их неверно.
Организация Текста	Объем высказывания ограничен. Возможны нарушения логической и организационной структуры	Объем высказывания ограничен. Нарушена логическая и организационная структура текста.



	текста. Средства логической связи используются в недостаточном количестве.	Практически не используются средства логической связи.
Словарная наполняемость	Выступающий использует ограниченный набор лексических средств и испытывает определенные затруднения в их подборе. Возможно нарушение лексических норм, что может затруднять восприятие текста на слух.	Выступающий использует ограниченный набор лексических средств, простые заученные конструкции. Возможно грубое нарушение лексических норм, затрудняющее восприятие текста на слух.
Грамматическая наполненность	Выступающий не демонстрирует разнообразия употребляемых грамматических структур. Высказывание содержит большое количество грамматических ошибок. Нарушение грамматических норм приводит к искажению смысла отдельных предложений. Навыки самоконтроля практически не развиты, исправление ошибок не осуществляется.	Выступающий употребляет ограниченное количество грамматических структур. Высказывание содержит значительное количество грамматических ошибок, затрудняющих понимание текста в целом. Навыки самоконтроля не развиты, исправление ошибок не осуществляется.
Презентация текста	Темп речи замедленный. Выступающий слабо владеет интонационными моделями. Интонация обусловлена влиянием родного языка. Высказывания сопровождаются большим количеством пауз. Нарушение норм произношения затрудняет восприятие речи.	Темп речи очень медленный. Выступающий не владеет интонационными моделями. Интонация обусловлена влиянием родного языка. Длительные паузы и нарушение норм произношения препятствуют пониманию речи

6.1.2 Критерии оценки диалогической речи

1. Контроль способности к коммуникативному партнерству. Параметры:

Отлично – (8-10)	Студент способен вести беседу на ИЯ, легко взаимодействовать с речевым партнером в условиях иноязычного общения и адекватно реагировать на его реплики, подключая фактическую информацию, выражая свое мнение и отношение и давая комментарии по проблеме. Владеет техникой ведения беседы (начать и закончить разговор, расспросить, дать информацию, побудить к действию, может помочь собеседнику выразить свое мнение, при затрагивании дискуссионных вопросов следует социокультурным нормам вежливости). В случае речевого недопонимания использует технику выхода из затруднительных коммуникативных ситуаций. Способен к инициативной речи.
Хорошо - (6-7)	Студент способен легко вести беседу, может без особых трудностей участвовать в речевом взаимодействии, включая фактическую



	информацию и выражая свое мнение по проблеме. Но не всегда следит за собеседником, ему не всегда удается спонтанно отреагировать на реплики речевого партнера. Некоторые реплики им не совсем понимаются, но он и не стремится уточнить предмет разговора, избегает расспросов. Испытывает некоторые трудности при выборе стратегии ведения беседы и выхода из затруднительных положений. Не всегда склонен к использованию инициативной речи.
Удовлетворитель но – (4-5)	Студент может определить необходимость той или иной информации при выражении своего мнения. Ему необходимы объяснения и пояснения речевых реплик партнера. Его ответы просты и иногда нерешительны. Студент не всегда соблюдает временной регламент беседы, часто делает неоправданные паузы, что нарушает речевое общение между партнерами. Иногда нелогичен в своих высказываниях, легко сбивается на заученный текст. Почти неспособен к инициативной речи.

6.1.3 Контроль коммуникативной целесообразности использования языковых средств в заданной ситуации общения. Параметры:

Отлично (8-10)	Студент использует широкий диапазон языковых средств и умений отбирать коммуникативно-приемлемое языковое оформление высказываний для решения поставленных коммуникативных и когнитивных задач.
Хорошо (6-7)	При использовании языковых средств высказывания, речевое поведение студента не всегда приемлемо с коммуникативной точки зрения. Наблюдаются некоторые коммуникативные ошибки при выборе языковых средств, с точки зрения задач и ситуации общения. Хотя в целом его речевое поведение коммуникативно и когнитивно оправдано.
Удовлетворитель но (4-5)	Студент может участвовать в беседе, но при этом использует чрезвычайно упрощенные языковые средства. Для студента характерен очень ограниченный диапазон языковых средств при обсуждении определенной тематики/проблематики. Его речевое поведение минимально приемлемо в коммуникативном и когнитивном плане.

6.2. Порядок формирования оценки по дисциплине

Преподаватель оценивает работу студентов на практических занятиях: активность студентов в деловых играх, дискуссиях, грамматическую и лексическую наполненность высказываний. Оценки за работу на практических занятиях преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Оценка по 10-ти балльной шкале за работу на практических занятиях определяется перед промежуточным или итоговым контролем - *O_{аудиторная}*.

Преподаватель оценивает самостоятельную работу студентов: например, правильность выполнения домашних работ, задания для которых выдаются на практических занятиях, полнота освещения темы, которую студент готовит для выступления с проектом/презентацией докладом на занятии, грамматическую и лексическую наполненность высказываний. Оценки за самостоятельную работу студента преподаватель выставляет в рабочую ведомость. Оценка по 10-ти балльной шкале за самостоятельную работу определяется перед промежуточным или завершающим контролем - *O_{сам}*.



Промежуточная оценка за I модуль рассчитывается по следующим формулам:

$$O_{\text{накопл}_1} = 0,5 * O_{\text{ауд}_1} + 0,5 * O_{\text{сам.раб}_1}$$

$$O_{\text{пром}_1} = 0,6 * O_{\text{накопл}_1} + 0,4 * O_{\text{пром.экз}}$$

Промежуточная оценка за II модуль рассчитывается по следующим формулам:

$$O_{\text{накопл}_2} = 0,5 * O_{\text{ауд}_2} + 0,5 * O_{\text{сам.раб}_2}$$

$$O_{\text{пром}_2} = 1 * O_{\text{накопл}_2}$$

Итоговая оценка рассчитывается по следующим формулам:

$$O_{\text{накопл}_3} = 0,5 * O_{\text{ауд}_3} + 0,5 * O_{\text{сам.раб}_3}$$

$$O_{\text{накопл_заверш}} = (O_{\text{пром}_1} + O_{\text{пром}_2} + O_{\text{накопл}_3}) / 3$$

В диплом выставляется результирующая оценка по учебной дисциплине.

$$O_{\text{рез}} = 0,5 * O_{\text{накопл_заверш}} + 0,5 * O_{\text{экз}}$$

Способ округления результирующей оценки по учебной дисциплине: арифметический.

7 Содержание дисциплины

Тема 1. Introduction to Building Cultural Awareness.

Understanding the terms and concepts of “culture” and “communication”. Elements and layers of culture. Cultural stereotypes.

Практические занятия – 8

Самостоятельная работа - 8

Основная литература

Dignen V. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3.

Дополнительная литература

Samovar, Larry A., Richard E. Porter, Edwin R. McDaniel, Carolyn S. Roy - Communication Between Cultures. Cengage Learning (2012)

“How culture controls communication”:

<http://www.forbes.com/sites/carolkinseygoman/2011/11/28/how-culture-controls-communication/>

Тема 2. Developmental Model of Intercultural Sensitivity.

Stages of acquiring cross-cultural competence.



Практические занятия – 6

Самостоятельная работа - 6

Основная литература

Dignen V. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3.

Дополнительная литература

Milton J. Bennett. A Developmental Model of Intercultural Sensitivity. Doi: http://www.idrinstitute.org/allegati/IDRI_t_Pubblicazioni/47/FILE_Documento_Bennett_DMIS_1_2pp_quotes_rev_2011.pdf

Тема 3. Cross-cultural theory of E.T. Hall.

Hall's cultural parameters: attitude to space and time. High-context and low-context cultures.

Практические занятия – 6

Самостоятельная работа - 6

Основная литература

Dignen V. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3.

Hall E.T., Hall M.R. Hidden Differences. Doing Business With The Japanese. New York: Doubleday/Anchor Books. – 172 p. ISBN 0-385-23884-3.

Дополнительная литература

Samovar, Larry A., Richard E. Porter, Edwin R. McDaniel, Carolyn S. Roy - Communication Between Cultures. Cengage Learning (2012).

Тема 4. R. Lewis' Model.

Linear-active, multi-active and reactive types of culture.

Практические занятия – 6

Самостоятельная работа - 6

Основная литература

Dignen V. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3.

Lewis, Richard D. When Cultures Collide: Managing Successfully Across Cultures. London: Nicholas Brealey Publishing, 1996. 333 pages. ISBN 1-85788-086-2.

Дополнительная литература

“Lewis, Richard D. “Cross Cultural Communication: A Visual Approach”. - Transcreen Publications, 2008. [ISBN 978-0-9534398-3-6](https://www.isbn-international.org/view/title/978-0-9534398-3-6)

Тема 5. G. Hofstede's cultural dimensions.



Classification of cultures according to six dimensions of G. Hofstede.

Практические занятия – 8

Самостоятельная работа - 8

Основная литература

Dignen B. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3.

Bill Mascull and Jeremy Comfort. Best Practice. Coursebook, 2008. ISBN: 978-1-4240-0065-4

Hofstede G. <https://geerthofstede.com/culture-geert-hofstede-gert-jan-hofstede/6d-model-of-national-culture/>

Дополнительная литература

Hofstede Geert. Culture's Consequences. International Differences in Work-Related Values. Newbury Park – London – New Delhi, 2001.

Тема 6. Organisational cultures.

Basic types of organizational cultures.

Практические занятия – 6

Самостоятельная работа - 6

Основная литература

Dignen B. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3. 2013.99 pages

Дополнительная литература

ROBERT E. QUINN AND KIM S. CAMERON'S CULTURE TYPOLOGY:
https://www.quinnassociation.com/en/culture_typology

Тема 7. Verbal and non-verbal communication.

Language and meaning. Synergy of language and culture. The functions of nonverbal communication. Classifications of nonverbal communication.

Практические занятия – 8

Самостоятельная работа - 8

Основная литература

Dignen B. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3. 2013.99 pages

Дополнительная литература

Samovar, Larry A., Richard E. Porter, Edwin R. McDaniel, Carolyn S. Roy - Communication Between Cultures. Cengage Learning (2012)

Тема 8. Dealing with Difficult Communicators.



Практические занятия – 6

Самостоятельная работа – 8

Основная литература

Dignen V. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3.

Дополнительная литература

Lewis, Richard D. When Teams Collide: Managing the International Team Successfully. - London: Nicholas Brealey International, 2012. ISBN 978-1-904838-35-7.

Тема 9. Presenting and Negotiating Across Cultures.

Setting clear objectives for a negotiation. Influencing strategies for negotiations. Distributive and integrative negotiations.

Практические занятия – 6

Самостоятельная работа - 8

Основная литература

Dignen V. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3. 2013.99 pages

Brett, Jeanne M. - Negotiating Globally: How to Negotiate Deals, Resolve Disputes, and Make Decisions Across Cultural Boundaries. John Wiley & Sons (2007)

Faure, Guy Olivier (ed.) - How People Negotiate: Resolving Disputes in Different Cultures. Springer (2003)

Дополнительная литература

Gelfand, Michele, Jeanne Brett - The Handbook of Negotiation and Culture. Stanford Business Books (2004) Cotton, D. Falvey, S. Kent. Market Leader: Upper-Intermediate: Coursebook and CD-ROM / D. Cotton, D. Falvey, S. Kent. - 3rd ed. - Edinburgh: Longman: Pearson Education Limited, 2006.

Тема 10. Managing Conflict.

Understanding and avoiding conflict. Dealing with conflict. Opportunities and barriers in multicultural teams. Getting the best out of an international team. Problem-solving techniques.

Практические занятия – 6

Самостоятельная работа - 8

Основная литература

Dignen V. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3.

Lewis, Richard D. When Teams Collide: Managing the International Team Successfully. - London: Nicholas Brealey International, 2012. ISBN 978-1-904838-35-7.

Дополнительная литература



Tirmizi, S. Aqeel, Claire B. Halverson, S. Aqeel Tirmizi - Effective Multicultural Teams: Theory and Practice. Springer (2008) Cotton, D. Falvey, S. Kent. Market Leader: Upper-Intermediate: Coursebook and CD-ROM / D. Cotton, D. Falvey, S. Kent. - 3rd ed. - Edinburgh: Longman: Pearson Education Limited, 2006.

Тема 11. Managing Diversity and Creativity.

Understanding the value of diversity for organisations. Using brainstorming techniques to support creative thinking.

Практические занятия – 8

Самостоятельная работа - 8

Основная литература

Dignen B. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3.

Bill Mascull and Jeremy Comfort. Best Practice. Coursebook, 2008. ISBN: 978-1-4240-0065-4

Дополнительная литература

Adrian Pilbeam and Rebecca Utteridge. Best Practice, Workbook. 2008. ISBN:978-1-4240-0066-1

Тема 12. Branding Nations

Brand Image of Different Countries. Typical Stereotypes of Developing Countries.

Практические занятия – 6

Самостоятельная работа – 6

Основная литература

Bill Mascull and Jeremy Comfort. Best Practice. Coursebook, 2008. ISBN: 978-1-4240-0065-4

Дополнительная литература

Adrian Pilbeam and Rebecca Utteridge. Best Practice, Workbook. 2008. ISBN:978-1-4240-0066-1

Тема 13. Business Across Cultures. Global Marketing.

Reaching Local Markets. General versus local Advertising

Практические занятия – 6

Самостоятельная работа – 6

Основная литература

Bill Mascull and Jeremy Comfort. Best Practice, Coursebook 2008. ISBN: 978-1-4240-0065-4

Adrian Pilbeam and Rebecca Utteridge. Best Practice, Workbook. 2008. ISBN:978-1-4240-0066-1.

Тема 14. Working in an International Team



Introducing yourself to your team. Giving and responding to feedback.

Практические занятия – 6

Самостоятельная работа - 6

Основная литература

Dignen B. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3.

Lewis, Richard D. When Teams Collide: Managing the International Team Successfully. - London: Nicholas Brealey International, 2012. ISBN 978-1-904838-35-7.

Дополнительная литература

Tirmizi, S. Aqeel, Claire B. Halverson, S. Aqeel Tirmizi - Effective Multicultural Teams: Theory and Practice. Springer (2008) Cotton, D. Falvey, S. Kent. Market Leader: Upper-Intermediate: Coursebook and CD-ROM / D. Cotton, D. Falvey, S. Kent. - 3rd ed. - Edinburgh: Longman: Pearson Education Limited, 2006.

8 Образовательные технологии

В процессе обучения используются разнообразные формы работы: индивидуальная, парная, групповая. Программой предполагается просмотр видео, прослушивание аудиотекстов с записями речи как носителей языка, так и представителей бизнеса из различных стран.

Процесс обучения компетенциями строится на основе коммуникативного взаимодействия преподавателя и студентов и включает в себя различные формы: дискуссии, компьютерные презентации, ролевые игры, анализ практических ситуаций.

8.1. Методические указания преподавателю

Курс имеет ярко выраженную практическую направленность. Главной целью является овладение студентами необходимыми компетенциями межкультурной коммуникации, необходимыми для эффективного функционирования в профессиональной (деловой) и академической среде.

В ходе обучения формируются навыки, позволяющие осуществлять эффективную коммуникацию с представителями разных культур, использовать коммуникативные стратегии, необходимые для будущих специалистов в сфере бизнеса и ИТ. В связи с этим большая роль во время занятий отводится коммуникативным методам обучения. Студенты должны побывать в разных ситуациях, осознать работу того или иного вида деловой коммуникации.

Преподавание дисциплины предполагает использование преподавателем всего многообразия форм и методов работы по формированию и развитию иноязычной коммуникативной компетенции студентов, включающих: составление и воспроизведение диалогических и монологических высказываний (докладов, сообщений, презентаций), ведение дискуссий, решение конкретных ситуаций, просмотр видеофильмов, прослушивание аудиозаписей как носителей языка, так и представителей других культур и народов с последующим обсуждением увиденного и услышанного.



8.2. Методические указания студентам (для самостоятельной работы)

Самостоятельная работа студентов осуществляется в соответствии с «Методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы студентов НИУ ВШЭ – Н.Н.», утвержденными УМС от 30.04.2014, протокол № 4.

В рамках данного курса студенты выполняют различные домашние задания: это поиск информации о культурных особенностях поведения, бизнес этикета представителей разных культур, чтение специально подобранных текстов с последующим их обсуждением, подготовка публичного выступления (презентации), составление диалогов в парах, анализ конкретной ситуации и т.п.

Самостоятельная работа студента может носить как индивидуальный, так и групповой характер. Она предполагает как выполнение предложенных преподавателем заданий, так и самостоятельный поиск необходимого учебного материала с использованием современных технических средств.

9. Оценочные средства для текущего контроля и аттестации студента

9.1 Тематика заданий текущего контроля

Текущий контроль осуществляется в форме оценки коммуникативной деятельности студентов на занятии. Примерная тематика контроля: подготовка монологического высказывания, диалога, презентации. Тематика практических занятий по межкультурной коммуникации дана в Тематическом плане учебной дисциплины см. п.5.

Примерные вопросы для оценки качества освоения дисциплины:

1. Why is international savvy vitally important?
2. What is culture?
3. Why is it important to be able to describe culture?
4. Why are few people aware of their own biases (give two arguments)?
5. Why are generalisations valid?
6. Can generalisations apply to all individuals?
7. Is global communication influenced by cultural differences? In what way?
8. What is the difference between high-context and low-context culture?
9. What communication trap may US business leaders fall into?
10. What culture is called sequential?
11. How is synchronic culture characterized?
12. What do people pay attention to in sequential cultures?
13. How do members of neutral cultures behave?
14. Does it mean that people in neutral cultures are cold and unfeeling?
15. What is the key to cross-cultural success?
16. Why is silence an important part of the discussion in Asian countries?
17. What does silence mean in such countries as US, UK, Brazil or France?
18. How do people deal with awkward pauses?
19. What advice does the author give when dealing with different cultures?
20. Do people disagree differently in various countries? Give examples
21. How do people express their disagreement in Brazil or Thailand?
22. What is task-oriented culture? What does it indicate in America?
23. What examples of this culture does the author show?



24. What should you do to avoid misunderstanding?
25. Do people speaking the same language avoid misunderstanding? Why?

Пример конкретных ситуаций

Case Study 1

CROSS CULTURAL NEGOTIATIONS

The Situation: Your company manufactures refrigeration equipment. You have come to the Republic of Godali, along with two of your colleagues, to negotiate a large sale of equipment to the State FarmProduct Board.

In preparation for this trip, you and your colleagues have been studying the Republic of Godali and have learned the following:

- After a long history of political instability, the Republic has had a 5-year period of political calm with a parliamentary form of government headed by an elected Prime Minister.
- The country is becoming increasingly urbanized and industrialized. The GNP is rising at a rate of approximately 2% a year. Industry, which had historically been state run, is becoming privatized.
- The Republic can be characterized as a relatively high context culture. [You Come from a relatively low context culture.]
- The Godalise legal system is notoriously slow, but the contract between your company and the Republic will be guaranteed under Godalise law.
- The media system in the Republic (i.e., newspaper, radio and TV) is state owned. There has been some coverage of the impending deal with your company. In addition,
- You believe the Godalise are also being courted by a Chinese competitor of your company.
- You have not previously done business in Godali. Upon your arrival at the Godali airport, you are greeted by the Assistant Minister of Food and two of his assistants. The Assistant Minister asks about the flight and expresses his concern that the three of you have not been too fatigued by your travels. You are told not to worry about your luggage--it will be taken directly off the plane and put into a car that is waiting for you.

On the ride from the airport to your hotel, the Assistant Minister continues to make pleasant conversation, telling you that he has spent some time in your country, inquiring about your families, showing you the sights that pass by. Upon arriving at the hotel, you are shown to modest (by your standards) but comfortable rooms. The Assistant Minister tells you that they assume the three of you will want to rest for the remainder of the afternoon, and that there will be an "official dinner" that evening, which will be attended by the Minister for Food.

The dinner is very lavish and is attended by a number of the staff of the Food Ministry, as well as several other notable Godalise businessmen and government official. As chief negotiator, you are seated at the Minister's table and spend the evening conversing with him about everything but business and the impending deal.

When you wake the next morning, you find that breakfast has been placed outside the door to your hotel room along with The Godalise Times Courier, the state-owned newspaper. You are surprised--and a bit dismayed--to see that a statement you made to the Minister at the banquet the night before appears in the paper. Although the remark was not of a sensitive nature, you assumed you were speaking "off the record."

As had been planned, the three of you meet in the lobby of the hotel at 10:00 a.m. A chauffeur-driven car is again waiting to take you to the Minister's office. When you arrive, you are ushered into a conference room where you are joined by the Minister, the Assistant Minister and three of their staff



members. The Minister opens the meeting by saying, "We look for a mutually rewarding relationship, not only now but in the future."

The Task Discuss the following four scenarios (take 10 minutes for each scenario) and frame a response.

You must reach consensus within the group on the responses to each Scenario

Dividing the scenarios among yourselves, decide which team member will be responsible for reporting your decision back to the class.

1. After much discussion on delivery dates and freight insurance, the Minister suddenly announces, "We are prepared to meet your terms on delivery dates."

Do you:

- (a) Accept the concession and demand that your terms for insurance also be accepted.
- (b) Accept the concession and offer a concession on insurance.
- (c) Respond in another way.

2. After much debate on the price, a junior member of the Godalise teams says, "You do not appreciate our problems. It seems we overrated your understanding of the Godalise situation." Do you:

- (a) Try to change the topic.
- (b) Demand an apology.
- (c) Walk out.
- (d) Respond in another way.

3. But before you have a chance to respond to the situation described above, the Minister himself apologizes for the outburst and orders the junior to leave the room. The Minister becomes very emotional (at least from your perspective). He reminds you of the value of friendship several times. Before you can say anything, he begins to talk about quality control. Do you:

- (a) Make a comment about quality control.
- (b) Make a comment about friendship.
- (c) Suggest an adjournment.
- (d) Respond in another way.

4. Before signing the contract, the Godalise minister says, "We are signing the contract, but we are going to have problems meeting your demand that payment should be made in Japanese yen." Do you:

- (a) Express sympathy only.
- (b) Suggest an alternative means of payment.
- (c) Tell him the agreement cannot be signed.
- (d) Respond in another way.

As you discuss these issues, pay attention to the process of decision making within your group. Are responses to the situation different between group members from different cultures? Are the means by which responses are negotiated and consensus reached different between group members from different cultures? Be prepared to discuss the process by which you reached consensus in your group, as well as the decision reached.

Case Study 2

Cross-Cultural Persuasion

The Situation

You are a senior at BTU (Beaver Technical University), the top engineering school in your country with a double major in Mechanical Engineering and management science. This is the summer between your junior and senior year, and you are interning with Course Management International (CMI).



CMI, a five-year-old company, developed and now sells education also software that helps faculty manage many of the administrative tasks associated with teaching a course. For example, CMI software can store a photo of every student in a course, and when instructors click on a particular photo, it can provide them with demographic information on that student, a list of all his/her grades, and a sample of his/her assignments. As part of the internship,

you have been placed in a team with five other students from different universities. The composition of the team is three men and three women, all of whom are between their junior and senior years in school. By the end of the summer, you are to submit a report that describes two new functions that CMI should develop for the newest release of the software.

The Problem

One of the members of the team is consistently late for team meetings and not pulling his/her weight. (If you feel it's important to know the gender of the team member, you can choose whichever you prefer.) Because you

were the team leader, you must talk to the team member about this problem

The Complication

You, your teammates, and CMI exist in one of the following two cultures:

BLUE CULTURE

Beliefs, Values and Attitudes that Underlie Your Culture's Communication

You believe a person's first loyalty is to his/her family. Obedience to elders and those in authority is very important. You believe in feelings more than reasoning, and you believe people's feelings should be protected at all costs.

Yours is a hierarchical culture. The past is considered more important than the future or the present.

Members of your culture tend toward holistic rather than analytical thinking.

(over) Verbal/Nonverbal Traits of Your Culture

Speakers use an indirect communication style.

Members of your culture frequently express positive attitudes about others while downplaying their own worth.

Your conversation distance is close (about 15 inches, face-to-face).

Eye contact depends on the relative status of the individuals engaged in a conversation.

Silence is respected.

YELLOW CULTURE

Beliefs, Values and Attitudes that Underlie Your Culture's Communication

You believe that people determine their own destinies and should make their own choices based on their own preferences, desires, and needs.

You make decisions in a democratic manner.

You believe in reason over feelings.

You believe time is a valuable commodity, and you don't want to waste any.

You believe conflict is a way of reaching good decisions.

Members of your culture tend toward analytic rather than holistic thinking.

Verbal/Nonverbal Traits of Your Culture

Your conversation distance is far (about 35 inches, face-to-face).

You openly express emotions (e.g., anger, dissatisfaction, happiness).

You ask many questions.

You are direct in expressing your ideas and opinions, and you look people in the eye when you do so.

You don't express thanks to others because in your view people chose their actions to create their own destinies; in other words, if someone does some thing for you, he/she is also doing it for himself/herself.

The Task



From the perspective of BOTH the Blue Culture and the Yellow Culture, each group should outline the key points that the team leader should make in trying to persuade the team member to change his/her problematic behavior. Be ready to describe those strategies and tactics or to role play the interaction if called upon.

Ролевая игра

Role play a first meeting. Use the role cards below

Student A: you are the visitor

Student B is a host

Visitor

You arrive on time at the company headquarters in Zurich for a meeting with James Schiro, a colleague working on the same international project. You work in a local company business unit – you choose the country. The purpose of the meeting is to discuss the progress of the project. If James Schiro is not there to meet you, ask when he will be back in the office.

Host

You work at the company headquarters in Zurich. Your boss is James Schiro. James just told you that he will be ten minutes late for meeting with a visitor who is about to arrive at the office. He has asked you to look after the visitor until he arrives. When the visitor arrives, explain the situation to the visitor and make him/her feel comfortable with small talk until James arrives. As you talk, observe your visitor and choose a style of communication, which works for both of you.

Примерные задания для контрольной работы

Task 1: Choose the right variant:

1. People like working in teams and collaborate quite well. The communication within a team is generally quite collegial, albeit somewhat direct and blunt. Role allocation within the team is generally quite clearly defined and people will take greater responsibility for their specific task than for the group as a whole.

a) France; b) China; c) USA

2. There is a strong belief in the ideal of self-actualization. Loyalty is based on personal preferences for people as well as a sense of duty and responsibility. This is defined by the contract between the employer and the employee. Communication is among the most direct in the world following the ideal to be “honest, even if it hurts” – and by this giving the counterpart a fair chance to learn from mistakes.

a) France; b) Germany; c) USA

3. Performance is highly valued and early required as the school system separates children into different types of schools at the age of ten. People rather “live in order to work” and draw a lot of self-esteem from their tasks. Managers are expected to be decisive and assertive. Status is often shown, especially by cars, watches and technical devices.

Task 2 Choose the right variant:

Norwegians value



- a) equality
- b) self-reliance
- c) status
- d) titles

2. *People in Scandinavian countries can be characterized as:*

- a) tolerant
- b) reserved
- c) practical
- d) emotional
- e) progressive
- f) modest

Task 3 Match the national cultures and concepts:

1. Can-do	a) Sweden
2. Dolce vita	b) Germany
3. Don't rock the boat	c) USA
4. Fiesta	d) China
5. Guanxi	e) UK
6. Jantelagen	f) Italy
7. Ordnung	g) Spain

Task 4

Name the capitals of the following countries:

- 1. China
- 2. Denmark
- 3. France
- 4. Germany
- 5. Japan
- 6. Norway

Task 5 Translate:

- 1. Каждая компания имеет свою корпоративную культуру, которая оказывает значительное влияние на все аспекты ее деятельности.
- 2. Согласно исследованиям, различия в результативности работы компаний с сильной и слабой корпоративной культурой составляют 20-30% в пользу первой.
- 3. Корпоративная культура каждой компании уникальна, и многое зависит от творческого потенциала, однако есть общие компоненты эффективной корпоративной культуры.
- 4. Одно из них – это видение компании, или ее миссия, которая позволяет транслировать ценности компании и ставить ясную цель.
- 5. Основой корпоративной культуры являются ценности компании, которые устанавливают основные направления/ линии поведения, позволяющие достичь поставленной цели.
- 6. Компания должна иметь четко сформулированный набор ценностей, которые транслируются всем работникам, и предполагают наличие некоторых правил общения с клиентами, коллегами, а также поддержания профессиональных стандартов.
- 7. Ценности не будут иметь влияния в компании, если они не превращаются в повседневную практику, которая поощряется и продвигается, а также подкрепляется четкими критериями.
- 8. Главным активом компании являются люди, которые либо разделяют ценности компании, либо имеют желание и способность продвигать ценности компании и претворять их в жизнь.



10. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Dignen B. Communicating Across Cultures. – Cambridge University Press, 2011. 98 pages. ISBN 978-0-521-18198-3.

Дополнительная литература

1. Gert Jan Hofstede, Paul B. Pedersen and Geert Hofstede: Exploring Culture: Exercises, Stories and Synthetic Cultures. 234 pages. Yarmouth, Maine: Intercultural Press, 2002, paperback. ISBN 1-877864-90-0.
2. Lewis, Richard D. When Cultures Collide: Managing Successfully Across Cultures. London: Nicholas Brealey Publishing, 1996. 333 pages. ISBN 1-85788-086-2.
3. “Lewis, Richard D. “Cross Cultural Communication: A Visual Approach”. - Transcreen Publications, 2008. [ISBN 978-0-9534398-3-6](https://www.transcreen.com/ISBN-978-0-9534398-3-6)
4. Bill Mascull and Jeremy Comfort. Best Practice, Coursebook 2008. ISBN: 978-1-4240-0065-4
5. Adrian Pilbeam and Rebecca Utteridge. Best Practice, Workbook. 2008. ISBN: 978-1-4240-0066-1.
6. Hall E.T., Hall M.R. Hidden Differences. Doing Business With the Japanese. New York: Doubleday/Anchor Books. – 172 p. ISBN 0-385-23884-3.
7. Hofstede Geert. "Organization Culture". in A. Sorge (Ed.), **Organization**. London, Thomson Learning, 2002, 68-91.
8. Hofstede Geert. Culture’s Consequences. International Differences in Work-Related Values. Newbury Park – London – New Delhi, 2001.
9. Hofstede G. <https://geerthofstede.com/culture-geert-hofstede-gert-jan-hofstede/6d-model-of-national-culture/>
10. Samovar, Larry A., Richard E. Porter, Edwin R. McDaniel, Carolyn S. Roy - Communication Between Cultures. Cengage Learning (2012)
11. Brett, Jeanne M. - Negotiating Globally: How to Negotiate Deals, Resolve Disputes, and Make Decisions Across Cultural Boundaries. John Wiley & Sons (2007)
12. Faure, Guy Olivier (ed.) - How People Negotiate: Resolving Disputes in Different Cultures. Springer (2003)
13. Gelfand, Michele, Jeanne Brett - The Handbook of Negotiation and Culture. Stanford Business Books (2004)
14. Lewis, Richard D. When Teams Collide: Managing the International Team Successfully. - London: Nicholas Brealey International, 2012. ISBN 978-1-904838-35-7.
15. Milton J. Bennett. A Developmental Model of Intercultural Sensitivity. Doi: http://www.idrinstitute.org/allegati/IDRI_t_Pubblicazioni/47/FILE_Documento_Bennett_DMIS_12pp_quotes_rev_2011.pdf
16. Tirmizi, S. Aqeel, Claire B. Halverson, S. Aqeel Tirmizi - Effective Multicultural Teams: Theory and Practice. Springer (2008)
17. <https://www.youtube.com/watch?v=Nlp7EYn44NU&list=WL&index=2>
18. <https://hbr.org/2013/06/how-to-give-a-killer-presentation/>
19. <http://www.thinkoutsidetheslide.com/five-tips-to-make-powerpoint-business-presentations-more-effective/>
20. <http://www.businessnewsdaily.com/6188-business-presentation-tips.html>



21. Официальный сайт издательства «Pearson Longman»: <http://www.pearsonelt.com/>
22. Официальный сайт издательства «Cambridge University Press»: http://www.cambridge.org/ru/elt/?site_locale=ru_RU – ресурсы для студентов и преподавателей английского языка (мультимедиа, упражнения, тесты, планы занятий).
23. <http://learnenglish.britishcouncil.org/en/> – учебные ресурсы Британского совета (подкасты, мультимедиа, упражнения, тесты).
24. English for Careers:
<https://elt.oup.com/teachersclub/subjects/businessenglish/?cc=ar&selLanguage=en&mode=hub>
25. Lewis, Richard D. When Cultures Collide: Managing Successfully Across Cultures. London: Nicholas Brealey Publishing, 1996. 333 pages. ISBN 1-85788-086-2
26. Система **управления учебным процессом LMS**: обеспечивает вовлечение студентов в активный учебный процесс, создает условия для взаимодействия студентов и преподавателей, позволяет проводить обучение в активной среде Internet, обеспечивает взаимодействие всех участников образовательного процесса в режиме оффлайн и онлайн.

11. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Занятия по дисциплине «Групповая динамика и коммуникации в профессиональной практике программной инженерии» проводятся в помещениях для практических занятий, оборудованных видеопроекционным оборудованием для презентаций, проекционным экраном, средствами звуковоспроизведения.

Предусмотрено регулярное использование аудиоаппаратуры (магнитофонов и CD/DVD проигрывателей), а также использование видеоаппаратуры (телевизора и видеоманитора), ноутбука и проектора для демонстрации учебных фильмов и проведения презентаций.

На занятиях используются компьютеры (стационарные и типа «ноутбук») с поддержкой мультимедиа и выходом в сеть Интернет. Департамент оборудован принтерами, сканерами и фотокопировальными устройствами для создания раздаточных материалов.