

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кривошагина Юлия Вячеславовна

Должность: Проректор по учебно-методической работе

Дата подписания: 04.03.2025 09:54:52

Уникальный программный ключ:

b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА»**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ
И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ
МИХАИЛА ТУГАН-
БАРАНОВСКОГО»**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**по дисциплине Б1.О.ДБ.01.02. ДЕЛОВЫЕ И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ
КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки: 38.03.06. Торговое дело

Направленность (профиль): Коммерция

Уровень высшего образования: Бакалавриат

Год начала подготовки 2024

Москва – Донецк – 2024г.

Составитель:
старший преподаватель _____ Нафанец Елена Александровна

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
философии

Протокол №10 от « 21 » февраля 2024г.

Заведующий кафедрой _____ Д.И.Измайлова



**Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине**

Б1. О. ДЭ. 01. 02 ДЕЛОВЫЕ И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)	
			Очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
	<p>УК-3.Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4.</p> <p>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-6</p> <p>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>УК-9</p> <p>Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p> <p>ОПК-2</p> <p>Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных,</p>	Тема 1. Основы теории деловых межкультурных коммуникаций	2	
		Тема 2. Деловые коммуникации в организациях в условиях деловой межкультурной коммуникации	2	
		Тема 3. Личность в деловых межкультурных коммуникациях	2	
		Тема 4. Этика деловых межкультурных коммуникаций	2	
		Тема 5. Публичные выступления в межкультурных деловых коммуникациях. Конфликты в деловых и межкультурных коммуникациях: возможности и риски	2	
		Тема 6. Виртуальные деловые и межкультурные коммуникации. Деловые переговоры в деловых межкультурных коммуникациях: ресурсы и ограничения История и принципы делового этикета.	2	
	Тема 1. Основы теории деловых			

	необходимых для решения оперативных и тактических задач в сфере профессиональной деятельности	межкультурных коммуникаций	2	
		Тема 2. Деловые коммуникации в организациях в условиях деловой межкультурной коммуникации	2	

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания, показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики	Наименование оценочного средства
1	<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в</p>	УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	Тема 1. Основы теории деловых межкультурных коммуникаций	Собеседование, доклад, ведение словаря терминов
		УК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия	Тема 2. Деловые коммуникации в организациях в условиях деловой межкультурной коммуникации	Эссе, опрос, ведение словаря терминов
		УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Тема 3. Личность в деловых межкультурных коммуникациях	опрос сообщения ведение словаря терминов
		УК-6.2 Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе	Тема 4. Этика деловых межкультурных коммуникаций	Реферат, ведение словаря терминов
		УК-9.1 Осознает значимость и проблемы	Тема 5. Публичные выступления в межкультурных деловых коммуникациях. Конфликты в деловых и	

	<p>течение всей жизни</p> <p>УК-9</p> <p>Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p> <p>УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>межкультурных коммуникациях: возможности и риски</p>	
2	<p>ОПК-2</p> <p>Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения оперативных и тактических задач в сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-2.1. Использует основные методы, средства получения, представления, хранения и обработки статистических данных</p>	<p>Тема 6. Виртуальные деловые и межкультурные коммуникации. Деловые переговоры в деловых межкультурных коммуникациях: ресурсы и ограничения</p> <p>История и принципы делового этикета.</p>	<p>Тест письменный Реферат, опрос, эссе, ведение словаря терминов</p>
			<p>Тема 1. Основы теории деловых межкультурных коммуникаций</p>	<p>Сообщения, доклад, опрос</p>
			<p>Тема 2. Деловые коммуникации в организациях в условиях деловой межкультурной коммуникации</p>	<p>реферат, опрос Введение словаря терминов,</p>
			<p>Тема 3. Личность в деловых межкультурных коммуникациях</p>	<p>Тест письменный Введение словаря терминов,</p>

Таблица 3

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Собеседование (устный опрос)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5 баллов	ответ дан на высоком уровне (обучающийся в полной мере ответил на поставленный вопрос, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет социологическим понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.), раскрываются причинно-следственные связи между социальными явлениями и процессами. Ответ осмысленный, содержательный, логически правильно построен. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
4 балла	ответ дан на среднем уровне (обучающийся в целом ответил на поставленный вопрос, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3 балла	ответ дан на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, с ошибками, и т.п.);
0-2 балла	ответ дан на неудовлетворительном уровне или не дан вовсе (обучающийся не готов, затрудняется ответить и т.п.) Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <50%)

Таблица 4

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Доклад»

Шкала оценивания (интервал баллов) ²	Критерии оценивания
5 баллов	Доклад представлен на высоком уровне (обучающийся полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
3 балла	Доклад представлен на среднем уровне (обучающийся в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
2 балла	Доклад представлен на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)

0-1 балл	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (обучающийся не готов, не выполнил задание и т.п.)
----------	---

Таблица 5

**Критерии оценивания по оценочному средству
«Тест»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
18-20 баллов	Работа выполнена на высоком уровне, даны правильные ответы более чем на 90% вопросов заданий
15-17 балла	Работа выполнена на среднем уровне, даны ответы на 75-89% вопросов заданий
10-14 балла	Работа выполнена на низком уровне, даны ответы на 60-74% вопросов
0-9 балла	Работа выполнена на неудовлетворительном уровне, были даны ответы менее, чем на 60% вопросов

Таблица 6

Критерии и шкала оценивания по оценочному материал «Реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов) ²	Критерии оценивания
10	Реферат отличается самостоятельностью при подготовке, представлен на высоком уровне (обучающийся полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
8	Реферат представлен на среднем уровне (обучающийся в целом осветил вопросы плана, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
6	Реферат представлен на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
3	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (обучающийся не готов, не выполнил задание и т.п.)

Та
бл
иц
а 7

К
ри
те
ри
и
ш

кала оценивания по оценочному материалу

«Словарь терминов»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Словарь выполнен на высоком уровне, обучающимся даны определения всем понятиям. Ведение словаря соответствует требованиям преподавателя. Словарь заполнен на 100%
4	В словаре есть неточные или некорректные определения понятий. Словарь заполнен на 90%
3	Обучающийся не проявил аккуратности при заполнении словаря. Ряд понятий не раскрыты. Словарь заполнен на 70%
2	Словарь заполнен на 60%.
1	Словарь заполнен менее чем на 50%. Заполнение словаря имеет фрагментарный характер.
0	Словарь не заполнен

Таблица 8

Перечень оценочных материалов по учебной дисциплине

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала
1	Опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы, соответствующие плану семинарского занятия, по темам учебной дисциплины
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Доклад, сообщение эссе	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно	Темы докладов, сообщений эссе

		проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей учебной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает актуальность и суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	Словарь терминов	Предназначен для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения ими категориального аппарата.	Список понятий для словаря

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

Методические материалы отражают основные сведения о каждом оценочном средстве, используемом в ходе изучения учебной дисциплины «Этика и эстетика».

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опрос;
- словарь терминов;
- доклады,эссе;
- тестирование по смысловым модулям;
- написание реферата

Таблица 9

Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу							Максимальная сумма баллов
Смысловый модуль № 1				Смысловый модуль № 2			100
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	
8	8	8	18	16	16	26	

Примечание:

T1, T2,...T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

-T1-T5 – темы смыслового модуля №1

-T6-T-9 – темы смыслового модуля №2

Таблица 10

Система начисления баллов

№ п/п	Виды работ	баллы
1	опрос – по каждой теме (темы 1-5, 6-9)	5
2	Доклад, эссе	5
3	Написание реферата	10
4	Тестирование по смысловым модулям: Смысловый модуль 1	20
	Смысловый модуль 2	20
5	Ведение словаря терминов	5
<i>Дополнительно</i>		
1	Подготовка научных публикаций	10
2	Участие в конкурсах научных студенческих работ по направлению подготовки, научных конференциях и т.д. с занятием призовых мест	15

ПРИМЕРЫ ТИПОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ОЦЕНОЧНОМУ МАТЕРИАЛУ

Темы докладов

1. Культурно-этические традиции российского предпринимательства.
2. Типы современных российских предпринимателей.
3. Этические проблемы и противоречия современного предпринимательства
4. Подходы к этике в бизнесе
5. Способы повышения морально-этического уровня бизнеса в России
6. Направления стратегии социальной ответственности бизнеса
7. Содержание дискуссии о социальной ответственности бизнеса
8. Содержание дискуссии о социальной ответственности бизнеса.
9. «Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении»- на конкретных примерах.
10. Составьте этический кодекс для одного из типов корпоративной культуры.
11. Этические обязанности руководителя.
12. Этические обязанности подчиненных.
13. Этические категории, этические нормы и бизнес.
14. Этапы и направления развития этики деловых отношений.
15. Менеджер и трудовой коллектив: этические принципы взаимоотношений.
16. Понятие и сущность социальной ответственности предпринимательства, организации, руководителя.
17. Культура и этический кодекс организации. Корпоративная культура и ЭДО.
18. Сущность и принципы макроэтики. Уровни и проблемы взаимоотношений в макроэтике.
19. Этические обязанности подчиненных.
20. Этика делового общения в международной компании.

21. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
22. Особенности делового этикета в разных странах.
23. Примеры нарушения речевого этикета в деловых отношениях.
24. Современное деловое письмо.
25. Проблемы и принципы управленческой этики.
26. Этические проблемы рекламной деятельности.
27. Этика и принципы делового этикета.
28. Этика дистанционного общения (телефонных переговоров, деловых писем и т.п.)
29. Этические ценности в предпринимательстве.
30. Этикет и его виды. Правила представления и приветствия. Визитная карточка.
31. Внешний вид делового человека и этика. Дресс-код.
32. Требования этикета к подготовке и организации делового приема. Правила проведения делового обеда.
33. Правила комплимента, конструктивной критики и вручения подарков в деловой сфере.
34. Этические правила подготовки и проведения деловых переговоров.
35. Стиль руководства как этическая проблема.
36. Механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций и их показатели.
37. Социальная ответственность в бизнесе и благотворительность.
38. Конфликтные ситуации в деловой сфере, этические приемы их разрешения и предупреждения.
39. Этические проблемы рекламной деятельности.
40. Этика и принципы делового этикета.
41. Этика дистанционного общения (телефонных переговоров, деловых писем и т.п.)
42. Этические ценности в предпринимательстве.
43. Японская этическая модель ведения бизнеса.
44. Китайская этическая модель ведения бизнеса.
45. Германская этическая модель ведения бизнеса.
46. Американская этическая модель ведения бизнеса.
47. Российская этическая модель ведения бизнеса.
48. Стиль руководства как этическая проблема

Темы рефератов

1. Мораль как форма регуляции межличностных отношений. Функции морали.
2. Факторы, определяющие возрастание роли этики деловых отношений в современных условиях.
3. Уровень нравственного развития личности (Л. Колхберг).
4. Этические проблемы деловой сферы.
5. Особенности делового общения.
6. Деловой этикет. Его функции и принципы.
7. Мораль и право.
8. Деонтическая мораль и категорический императив И. Канта.
9. Этические концепции бизнеса (этика утилитаризма, деонтическая этика, этика справедливости).
10. Этика справедливости. Принцип справедливости Д. Ролза.
11. Принципы делового общения.
12. Структура морали.
13. Макроэтика и микроэтика деловых отношений.
14. Вербальное деловое общение.
15. Принципы ведения делового диалога.
16. Значение и формы невербального общения в деловой сфере.
17. Перцептивная сторона общения, ее значение в деловых отношениях.

18. Эффект первого впечатления в деловых отношениях.
19. Самопрезентация и эффект ореола.
20. Интерактивная сторона делового общения.
21. Нейро – лингвистические коммуникативные технологии в деловом общении.
22. Манипуляции в деловом общении. Виды манипуляций (организационные, психологические и логические).
23. Факторы регламентации деловых отношений.
24. Барьеры понимания в деловом общении.

Вопросы для подготовки к зачёту:

1. Этика деловых отношений – прикладная дисциплина этики как учения о морали и нравственности.
2. Предмет и принципы этики деловых отношений.
3. Этические категории, этические нормы и бизнес.
4. Этапы и направления развития этики деловых отношений.
5. Менеджер и трудовой коллектив: этические принципы взаимоотношений.
6. Понятие и сущность социальной ответственности предпринимательства, организации, руководителя.
7. Культура и этический кодекс организации. Корпоративная культура и ЭДО.
8. Сущность и принципы макроэтики. Уровни и проблемы взаимоотношений в макроэтике.
9. Проблемы и принципы управленческой этики.
10. Этические проблемы рекламной деятельности.
11. Этика и принципы делового этикета.
12. Этика дистанционного общения (телефонных переговоров, деловых писем и т.п.)
13. Этические ценности в предпринимательстве.
14. Японская этическая модель ведения бизнеса.
15. Китайская этическая модель ведения бизнеса.
16. Германская этическая модель ведения бизнеса.
17. Американская этическая модель ведения бизнеса.
18. Российская этическая модель ведения бизнеса.
19. Стиль руководства как этическая проблема.
20. Механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций и их показатели.
21. Социальная ответственность в бизнесе и благотворительность.
22. Конфликтные ситуации в деловой сфере, этичные приемы их разрешения и предупреждения.
23. Сущность и содержание нравственного сознания, его роль в деловых отношениях.
24. Общечеловеческая, деловая, профессиональная и персональная этика, их диалектика.
25. История деловой этики в России. Современная российская деловая этика и её проблемы.
26. Этикет и его виды. Правила представления и приветствия. Визитная карточка.
27. Внешний вид делового человека и этика. Дресс-код.
28. Требования этикета к подготовке и организации делового приема. Правила проведения делового обеда.
29. Правила комплимента, конструктивной критики и вручения подарков в деловой сфере.
30. Этические правила подготовки и проведения деловых переговоров.

ПРИМЕРЫ ТИПОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ОЦЕНОЧНОМУ МАТЕРИАЛУ

Типовые кейсы

Кейс 1

Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Дети́ми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Кейс 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Кейс 3

Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых работников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Кейс 4

На сегодняшнее утро вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет вас.

Как вы поведете себя?

Кейс 5

Вы принимаете работников по личному вопросу. К вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтера. С каждым его приходом вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у вас время, задерживает других посетителей.

Что бы вы предприняли на месте руководителя?

Кейс 6

К вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста.

Как бы вы отреагировали на просьбу рабочего?

Кейс 7

Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним.

Как бы вы построили свое выступление?

Кейс 8

Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни».

Вы говорите: _____

Кейс 9

Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны вам. Он хвалит ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т. д. При этом он приводит конкретные примеры.

Как вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Кейс 10

Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Иванов, резко высказался против вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником.

Как вы будете реагировать на выступление инженера Иванова?

Кейс 11

В процессе организационного проектирования создается организационная структура управления, а также разрабатываются положения о подразделениях аппарата управления. В каждом из них обязательно должен присутствовать раздел: «Взаимоотношения с другими подразделениями организации».

Задание: Проанализируйте следующую ситуацию и определите, о каких коммуникациях идет речь.

Кейс 12

В компании АТ&Т разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников.

В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного подразделения, затрагиваются такие вопросы, как:

- уважение к работнику,
- стремление оказать активную помощь клиенту,
- работа в команде,
- инновации и высокие этические нормы.

Результаты этого опроса, получаемые руководителем, по сути своей являются проявлением обратной связи от его подразделения. Руководитель анализирует эти результаты, затем конфиденциально обсуждает их с фасилитатором (человек, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию), после чего они выносятся на обсуждение общего собрания коллектива подразделения.

Задание: Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких коммуникациях идет речь.

ПРИМЕРЫ ТИПОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ОЦЕНОЧНОМУ МАТЕРИАЛУ

Темы докладов, эссе

Смысловый модуль №1

1. Культурно-этические традиции российского предпринимательства.
2. Типы современных российских предпринимателей.
3. Этические проблемы и противоречия современного предпринимательства.
4. Нравственное сознание личности как основа профессиональных компетенций.
5. Подходы к этике в бизнесе.
6. Способы повышения морально-этического уровня бизнеса в России.
7. Направления стратегии социальной ответственности бизнеса.
8. Содержание дискуссии о социальной ответственности бизнеса.
9. «Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении»- на конкретных примерах.
10. Составьте этический кодекс для одного из типов корпоративной культуры.

Смысловый модуль №2

1. Этические обязанности руководителя.
2. Этические обязанности подчиненных.
3. Этика делового общения в международной компании.
4. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
5. Особенности делового этикета в разных странах.
6. Примеры нарушения речевого этикета в деловых отношениях.

7. Современное деловое письмо.

Эссе:

1. Возможно ли соблюдение этических норм в рекламной деятельности в настоящее время?
2. В чем заключается этическая проблема в том или ином стиле руководства?
3. Конфликтные ситуации в деловой сфере, этические приемы их разрешения и предупреждения.

Вопросы к зачету

1. Предмет и назначение дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации».
2. Основное содержание и отношения понятий «коммуникация», «межкультурная коммуникация», «деловая коммуникация».
3. Понятие, функции, особенности деловых коммуникаций
4. Роль деловой коммуникации в управлении
5. Понятие, функции, особенности межкультурных коммуникаций
6. Социокультурный и исторические аспекты межкультурной коммуникации.
7. Проведите сравнительный анализ деловых и межкультурных коммуникаций как инструмента управления командным взаимодействием
8. Приведите примеры деловой и межкультурной коммуникативной компетентности в процессе командного взаимодействия
9. Общие условия, элементы и принципы коммуникации. Роль культурного контекста.
10. Межкультурные коммуникации как предмет изучения: основные исследовательские подходы.
11. Культуры высокого и низкого контекста: концепция Э.Т. Холла
12. Типология ценностных ориентаций Г. Хофстеда и ее значение для осмысления межкультурных деловых коммуникаций.
13. Структура деловых межкультурных коммуникаций.
14. Виды деловых коммуникаций. Вербальное и невербальное общение.
15. Формы деловых межкультурных коммуникаций в организации.
16. Правила ведения деловой беседы в условиях межкультурной коммуникации.
17. Подготовка и проведение публичного выступления в условиях межкультурной коммуникации.
18. Деловая дискуссия в условиях межкультурной коммуникации.
19. Пресс-конференция в контексте межкультурной коммуникации.
20. Деловое совещание в контексте межкультурной коммуникации.
21. Коммуникация с коллегами на рабочем месте в условиях разнообразия национально-культурных типов сотрудников.
22. Коммуникация и отношения между начальником и подчиненным в условиях работы в организациях с фактором культурных различий.
23. Коммуникация с клиентами и партнерами в условиях культурно-диверсифицированной социально-деловой среды.
24. Факторы, усиливающие результативность переговоров
25. Конфликты как форма человеческого взаимодействия
26. Основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций в условиях конфликтов
27. Стиль конкуренции (соперничества) в деловых и межкультурных коммуникациях
28. Стиль сотрудничества в межличностных и групповых коммуникациях
29. Стиль компромисса в межличностных и групповых коммуникациях
30. Модели принятия решений и стили лидерства в контексте межкультурных коммуникаций в организациях.
31. Понятие рабочей группы. Значение фактора культурного разнообразия для работы в группах.
32. Виды культуры. Соотношение вербального и невербального видов коммуникации.

33. Структура межкультурной коммуникации.
34. Виды, формы, регистры коммуникации
35. Самопрезентация личности в контексте межкультурной коммуникации
36. Нравственный базис деловых межкультурных коммуникаций.
37. Этический аспект коммуникации в условиях глобализации
38. Профессиональный этикет и межкультурные коммуникации
39. Национальный бизнес-этикет
40. Основные характеристики публичного выступления в условиях межкультурных деловых коммуникаций
41. Специфика подготовки к публичному выступлению в межкультурной деловой коммуникации
42. Публичные выступления в международной научной среде.
43. Интернет-конференции, их организация в деловых межкультурных коммуникациях
44. Информационные системы в современной деловой межкультурной коммуникации в условиях глобализации
45. Использование информационно-коммуникационных технологий в ситуациях межкультурного делового взаимодействия
46. Типология корпоративных культур. Классификация Дила и Кеннеди, Тромпенаарса.
47. Деловой этикет в разных странах.
48. Невербальные средства в деловой коммуникации
49. Репрезентативная система в деловой коммуникации
50. Понятие «культурного шока». Барьеры межкультурной коммуникации

Перечень вопросов к 1-й и 2-й аттестации (без ключей):

Перечень вопросов к 1-й аттестации

Тест

1. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:
 - а) общения б) понимания
 - в) восприятия
2. Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:
 - а) приспособления б) конкуренции
 - в) компромисса
3. Прямое деловое общение характеризуется:
 - а) ответными реакциями собеседников
 - б) общением в пределах видимости
 - в) непосредственным речевым контактом
4. Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей:
 - а) модели поведения
 - б) заинтересованности в отношениях с другими
 - в) способности к общению
5. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
 - а) наиболее сложной проблеме
 - б) вновь возникших вопросах в) том, что

связывает партнеров

6. Межкультурная коммуникация как дисциплина сложилась в России:

- а) в конце 20 века
- б) в середине 20 века
- в) в начале 20 века

7. Основателем МКК стал:

- а) Э. Холл
- б) Л. Самовар, Р. Портер
- в) А. Шпенглер

8. Цель формального приема в начале переговоров:

- а) создать атмосферу взаимопонимания
- б) высказать точку зрения своей стороны
- в) выслушать точку зрения партнеров

9. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа:

- а) сознательности
- б) постепенности
- в) терпимости

10. Коммуникативная сторона общения:

- а) взаимопонимание участников общения
- б) обмен информацией между людьми
- в) организация взаимодействия между людьми

11. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы:

- а) избегать конфронтации
- б) избегать личных оскорблений
- в) мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

12. Термин «этика» ввел:

- а) Сократ
- б) Аристотель
- в) Демокрит

13. Этноцентризм — это:

- а) восприятие чужой культуры через призму собственной культуры.
- б) восприятие ценностей других культур через призму собственной культуры
- в) высокая оценка «чужой» культуры

14. Этика — это философская дисциплина, изучающая:

- а) развитие человеческого общества
- б) внутреннюю природу человека
- в) мораль и нравственность

15. Видение себя глазами партнера по общению — это:

- а) рефлексия
- б) отчуждение
- в) идентификация

16. Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:

- а) однополюсные
- б) информационные
- в) для ориентации

17.Эмпатия — это постижение эмоционального состояния человека в форме:

- а) размышлений
- б) взаимодействия
- в) сопереживания

Перечень вопросов к 2-й промежуточной аттестации

Тест

1.Э. Холл выделил следующие зоны коммуникации:

- а) Семейная зона
- б) Личная зона
- в) Интимное пространство

2.Термин «коммуникация»:

- а) обладает более широким значением, чем общение
- б) обладает более узким значением, чем общение
- в) синонимичен термину общение

3.По характеру взаимодействия собеседников различают следующие формы коммуникации:

- а) Диалог
- б) Монолог
- в) рассказ

4.Главными причинами межкультурных конфликтов являются:

- а) гендерная принадлежность
- б) общность менталитетов
- в) несовпадение ценностных ориентаций, установок

5.Личностная атрибуция — это:

- а) склонность находить конкретного виновника конфликта
- б) попытка сложить вину на обстоятельства
- в) склонность решать проблему самостоятельно

6.Проксемика – это:

- а) способы использования пространства в процессе коммуникации
- б) совокупность чувственных восприятий
- в) способы использования времени в процессе коммуникации

7.Атрибуция – это:

- а) приписывание другим людям определенных качеств, мотивов
- б) заимствование всего лучшего в другой культуре
- в) попытка сложить вину на обстоятельства

8. Открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) Альтернативные
- б) Информационные
- в) Риторические

9. Целью межкультурного обучения является:

- а) формирование межкультурной компетентности
- б) культурная ассимиляция
- в) отказ от собственной культуры

10. К невербальной коммуникации не относится:

а) фразеологические обороты;

б) кинемы;

в) архитектура и дизайн интерьера;

10. Взаимосвязь языка и культуры изучают следующие области лингвистики:

а) теория МКК

б) функциональная лингвистика

в) лингвистика;

г) социолингвистика.

11. Владение комплексом знаний о родной и другой культурах, умение адекватно использовать эти знания при контактах и взаимодействии с другими людьми называется:

а) межкультурной компетенцией;

б) коммуникативной компетенцией;

в) языковой компетенцией.

12. Культурный шок:

а) представляет собой сильное эмоциональное воздействие;

б) имеет кумулятивный характер;

в) обычно проходит незаметно

11. Гипотеза Э. Сэпира и Б. Уорфа называется гипотезой:

а) лингвистической относительности;

б) лингвистического детерминизма;

в) функционализма,

13. Деловая этика представляет собой:

а) личное поведение человека

б) совокупность принципов поведения людей

в) деловые отношения предпринимателя

14. Альтернативные вопросы предоставляют не более:

а) пяти

б) двух

в) трех

15. Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:

а) специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности

б) хозяйственных сооружений

в) транспортной инфраструктуры

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	определение
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)