

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна

Должность: Проректор по учебно-методической работе

Дата подписания: 27.02.2025 10:25:54

Уникальный идентификатор:

b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

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

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

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**по дисциплине Б1.О.ДЭ.01.01 ДЕЛОВЫЕ И МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ
КОММУНИКАЦИИ**

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом

**Направленность (профиль)
программы: Управление персоналом организации**

Уровень высшего образования: Бакалавриат

Год начала подготовки 2024

Москва — Донецк - 2024 г.

Составитель:

доцент кафедры экономики
предприятия и управления
персоналом, к.э.н., доцент

Д.А. Забарина

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры экономики предприятия
и управления персоналом

протокол № 20 от «17» июня 2024 г.

Заведующий кафедрой

А.А. Бакунов



Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
Деловые и межкультурные коммуникации
(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля) или практики

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Тема 1. Основы теории деловых межкультурных коммуникаций.	3
		Тема 2. Деловые коммуникации в организациях в условиях деловой межкультурной коммуникации.	
2	УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Тема 3. Личность в деловых межкультурных коммуникациях	3
		Тема 4. Этика деловых межкультурных коммуникаций.	
3	ОПК-4. Способен применять современные технологии и методы оперативного управления персоналом, вести документационное сопровождение и учет	Тема 5. Публичные выступления в межкультурных деловых коммуникациях.	3
		Тема 6. Виртуальные деловые и межкультурные коммуникации.	

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
1	УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	Тема 1. Основы теории деловых межкультурных коммуникаций.	Собеседование (устный опрос), тест, творческое задание
		УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	Тема 2. Деловые коммуникации в организациях в условиях деловой межкультурной коммуникации.	Собеседование (устный опрос), тест, творческое задание
2	УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Тема 3. Личность в деловых межкультурных коммуникациях	Собеседование (устный опрос), тест, творческое задание, контрольная работа (ТМК 1)
			Тема 4. Этика деловых межкультурных коммуникаций.	Собеседование (устный опрос), тест, творческое задание
3	ОПК-4. Способен применять современные технологии и методы оперативного управления персоналом, вести документационное сопровождение и учет	ОПК-4.1. Анализирует методы, способы и инструменты управления персоналом; основы документационного обеспечения; порядок формирования, ведения и предоставления отчетности по системам операционного управления персоналом	Тема 5. Публичные выступления в межкультурных деловых коммуникациях.	Собеседование (устный опрос), тест, творческое задание

	ОПК-4.2. Применяет современные технологии и методы оперативного управления персоналом, документационного сопровождения и учета и обосновывает выбор оптимальных вариантов использования технологий и методов оперативного управления персоналом	Тема 6. Виртуальные деловые и межкультурные коммуникации.	Собеседование (устный опрос), тест, творческое задание, контрольная работа (ТМК 2)
--	--	---	--

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

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
6-5,1	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
5-4,1	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые понятия используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
4-3,1	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов >50%)
2,1-0	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <50%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Творческое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5-3,6	Ситуационное задание выполнено на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
3,5-2,6	Ситуационное задание выполнено на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
2,5-1,6	Ситуационное задание выполнено на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов/задач)
1,5-0	Ситуационное задание выполнено на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3-2,1	Тестовые задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 75-100% вопросов)
2-1,1	Тестовые задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов)
1-0	Тестовые задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 50% вопросов)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Контрольная работа по смысловому модулю 1,2» (ТМК 1, ТМК 2)

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
8-6,1	Контрольная работа выполнена на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
6-4,1	Контрольная работа выполнена на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
4-2,1	Контрольная работа выполнена на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов/задач)
2-0	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Примерный перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Собеседование (устный 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 по темам/разделам учебной дисциплины

2	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
4	Контрольная работа (ТМК)	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме, разделу или учебной дисциплине.	Комплект контрольных заданий по вариантам

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Логика построения рабочей программы дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» ориентирована на формирование системы профессиональных знаний и навыков по управлению персоналом, которые отвечали бы новым тенденциям и перспективным требованиям подготовки высококвалифицированных специалистов.

Структура дисциплины «Деловые и межкультурные коммуникации» представлена двумя смысловыми модулями: смысловой модуль 1 «Коммуникационно-психологические основы делового общения»; смысловой модуль 2 «Технологии деловых коммуникаций».

При изучении учебной дисциплины в течение семестра обучающийся может набрать максимально 100 баллов. Минимальное количество баллов составляет 60 баллов.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине «Деловые и межкультурные коммуникации» приведена в таблице 1.

Таблица 1

Система начисления баллов по текущему контролю знаний

Максимально возможный балл по виду учебной работы					
Смысловые модули	Текущая аттестация				Итого
	Собеседование (устный опрос)	Творческое задание	Тест	Контрольная работа	
Смысловой модуль 1 «Коммуникационно-психологические основы делового общения»	18	15	9	8	50

Смысловой модуль 2 «Технологии деловых коммуникаций»	18	15	9	8	50
Итого:	36	30	18	16	100

Для выполнения заданий, предусмотренных оценочными материалами, обучающийся должен пройти предварительную теоретическую и практическую подготовку на лекционных и практических занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины.

Текущий контроль знаний осуществляется с помощью собеседования и тестов по каждой теме и творческих заданий, предусмотренных по темам смысловых модулей дисциплины.

Собеседование (устный опрос) - это произвольная беседа или целенаправленное собеседование, позволяющее оценить уровень знаний по теме, разделу или учебной дисциплине в целом. Представленные вопросы для собеседования (устного опроса) позволяют оценить уровень знаний студентов, полученных при изучении лекционного материала по каждой теме дисциплины. Максимальное количество баллов по собеседованию составляет 6 баллов по каждой теме.

Творческое задание – это средство проверки умений применять полученные знания в ходе самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Максимальное количество баллов за выполнение творческого задания составляет 5 баллов по темам 1 и 2 смыслового модуля.

Тест – это система контрольных заданий определенной формы и содержания, позволяющих объективно оценить уровень знаний по теме, разделу или учебной дисциплине в целом. Представленные тестовые задания позволяют оценить уровень знаний студентов и имеют только один верный ответ. Максимальное количество баллов по тестам составляет 3 балла по каждой теме.

В конце изучения каждого смыслового модуля обучающийся выполняет текущую модульную контрольную работу по закреплённому варианту. Максимально возможное количество полученных баллов по результатам решения контрольной работы составляет 8 баллов (ТМК 1, 2). Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые и межкультурные коммуникации» осуществляется в форме дифференцированного зачета. Дифференцированный зачет представляют собой форму промежуточной аттестации студента, определяемые учебным планом по направлению подготовки ВО.

Дифференцированный зачет, установленный утвержденным учебным планом по дисциплине «Деловые и межкультурные коммуникации», преследует

цель оценить полученные студентом теоретические знания, их уровень, развитие творческого мышления, степень приобретения навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач. Знания студента оцениваются в ходе проведения практических и семинарских занятий.

Таблица 2

Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу					Максимальная сумма баллов
Смысловой модуль 1			Смысловой модуль 2		
T1	T2	T3	T4	T5	T6
14	14	22	14	14	22
					100

Примечание. T1, T2, ... T6 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Таблица 3

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
60-100	«Зачтено»	Правильно выполненная работа. Может быть незначительное количество ошибок
0-59	«Не зачтено»	Неудовлетворительно, с возможностью повторной аттестации

Примеры типовых заданий

Типовой перечень вопросов к зачету:

1. Основное содержание и отношения понятий «коммуникация», «межкультурная коммуникация», «деловая коммуникация».
2. Общие условия, элементы и принципы коммуникации. Роль культурного контекста.
3. Межкультурные коммуникации как предмет изучения: основные исследовательские подходы.
4. Культуры высокого и низкого контекста: концепция Э.Т. Холла
5. Типология ценностных ориентаций Г. Хофстеда и ее значение для осмысления межкультурных деловых коммуникаций.
6. Структура деловых межкультурных коммуникаций.
7. Виды деловых коммуникаций. Вербальное и невербальное общение.
8. Формы деловых межкультурных коммуникаций в организации.
9. Правила ведения деловой беседы в условиях межкультурной коммуникации.
10. Подготовка и проведение публичного выступления в условиях межкультурной коммуникации.
11. Деловая дискуссия в условиях межкультурной коммуникации.
12. Пресс-конференция в контексте межкультурной коммуникации.
13. Деловое совещание в контексте межкультурной коммуникации.
14. Коммуникация с коллегами на рабочем месте в условиях разнообразия национально-культурных типов сотрудников.
15. Коммуникация и отношения между начальником и подчиненным в условиях работы в

- организациях с фактором культурных различий.
16. Коммуникация с клиентами и партнерами в условиях культурно-диверсифицированной социально-деловой среды.
 17. Модели принятия решений и стили лидерства в контексте межкультурных коммуникаций в организациях.
 18. Понятие рабочей группы. Значение фактора культурного разнообразия для работы в группах.
 19. Самопрезентация личности в контексте межкультурной коммуникации
 20. Нравственный базис деловых межкультурных коммуникаций.
 21. Этический аспект коммуникации в условиях глобализации
 22. Профессиональный этикет и межкультурные коммуникации
 23. Национальный бизнес-этикет
 24. Основные характеристики публичного выступления в условиях межкультурных деловых коммуникаций
 25. Специфика подготовки к публичному выступлению в межкультурной деловой коммуникации
 26. Публичные выступления в международной научной среде.
 27. Интернет-конференции, их организация в деловых межкультурных коммуникациях
 28. Информационные системы в современной деловой межкультурной коммуникации в условиях глобализации
 29. Использование информационно-коммуникационных технологий в ситуациях межкультурного делового взаимодействия

Типовые тестовые задания:

1. Ожидания во взаимоотношениях зависят от того, насколько формально или неформально с ролевой точки зрения вы подходите к общению.
 - А) Верно
 - Б) Неверно.
2. Культурно разделяемые _____ включают в себя ответы на вопросы о происхождении человека, концепции пространства, времени, сверхъестественного.
 - А) традиции
 - Б) верования
 - В) нормы
 - Г) ценности
3. Культура – это выученная _____ система, содержащая традиции, нормы и ценности
 - А) нормативная
 - Б) лингвистическая
 - В) означающая
4. Через изучение межкультурных коммуникаций мы можем углубить восприятие других, но не себя.
 - А) Верно
 - Б) Неверно.
5. Символ – это знак, слово, жест или иная форма невербального поведения, содержащая некое значение.
 - А) Верно
 - Б) Неверно.

Вопросы для контрольных работ и текущего модульного контроля

1. Руководитель дает подчиненному задание приобрести оборудование определенной марки. Подчиненный пытается объяснить, что этот тип оборудования не стоит покупать и по какой причине. Но руководитель приводит внешне весомые аргументы в пользу своего решения. Через некоторое время мнение подчиненного подтверждается, и

оборудование демонтируется. Руководитель вызывает к себе подчиненного, чтобы проанализировать причину неудачи. Что вы ответите на месте подчиненного?

2. Вы – руководитель организации. Ваша организация приобрела новую грузовую машину. В отсутствие директора главный механик поручил работу на ней молодому перспективному специалисту. Но эта машина ранее была обещана пожилому, опытному водителю, которого такое решение возмутило. Пожилой водитель поставил директора перед выбором: или ему отдадут машину, или он уходит из организации. Ваши действия?

3. Один из ваших сотрудников говорит вам: «Что же касается снижения моих результатов работы, о котором вы мне сейчас говорили, вы всегда чем-то в отношении меня недовольны. К чему же мне тогда стараться?» Вы говорите: _____

4. Подчиненный второй раз не выполнил ваше задание в срок, хотя давал слово, что подобного случая больше не повторится.

Как следует поступить?

А. Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

Б. Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать материально.

В. Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем. Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности на собрание коллектива.

Г. Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требования к нему и контроль над ним.

5. Выбор индивидуального типа руководства коллективом – одна из наиболее важных задач для менеджера. Обычно выделяют пять основных типов руководства.

1. *«Невмешательство»*: низкий уровень заботы о производстве и о людях. Руководитель не руководит, много делает сам. Он добивается минимальных результатов, которых достаточно только для сохранения им своей должности в данной организации.

2. *«Теплая компания»*: высокий уровень заботы о людях. Стремление к установлению дружеских отношений, приятной атмосферы и удобного темпа работы. При этом руководителя не особенно интересует, будут ли достигнуты конкретные и устойчивые результаты.

3. *«Задача»*: внимание руководителя полностью сосредоточено на производстве. Человеческому фактору либо вообще не уделяется внимания, либо уделяется крайне мало.

4. *«Золотая середина»*: руководитель старается в достаточной степени сочетать ориентацию как на интересы человека, так и на выполнение задачи. Он не требует слишком многого от сотрудников, но и не занимается попустительством.

5. *«Команда»*: руководитель полностью поглощен стремлением к достижению оптимального сочетания интересов и производства, и персонала. Общие обязательства, которые берут на себя сотрудники, стремящиеся к достижению целей организации, способствуют установлению доверия и уважения друг к другу.

Какой стиль руководства, по вашему мнению, является наилучшим? Аргументируйте свою позицию. В то же время нельзя утверждать, что есть некий оптимальный стиль руководства, который всегда оправдан, – поскольку ситуации сильно отличаются друг от друга. Может ли быть гибкий стиль руководства?

Примеры вопросов для опроса:

1. Каковы основные понятия в теории межкультурной коммуникации?
2. Что является механизмом нравственной регуляции делового общения в условиях межкультурной коммуникации?
3. Как деловая этика может способствовать повышению эффективности межкультурной коммуникации?
4. В чем заключается сущность понятия «справедливость» в деловых коммуникациях?

5. Какие этические ценности являются основой деловых отношений в современной межкультурной коммуникации?

Примеры тем групповых дискуссий:

1. Какие преимущества культурного разнообразия проявляются в условиях делового общения и сотрудничества?
2. Общечеловеческие нормы и ценности как основа межкультурных деловых коммуникаций в современном мире?
3. Специфика телефонных переговоров с точки зрения международного бизнес-этикета.
4. Нормы самопрезентации личности в межкультурных деловых коммуникациях
5. Какова роль руководителя в становлении межкультурного коллектива?

Тематика групповых проектов:

1. Кросс-культурные различия невербального поведения.
2. Правила-регуляторы невербальной коммуникации в межкультурной деловой коммуникации.
3. Основные виды межкультурных деловых коммуникаций.
4. Особенности национального делового этикета (по выбору группы).
5. Подготовка выступления для участия в международной конференции (конференция по выбору группы)
6. «Виртуальные лаборатории»: аспекты межкультурных деловых коммуникаций