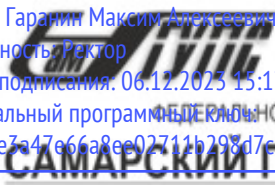


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Гарант Максим Алексеевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 06.12.2023 15:17:48  
Уникальный программный ключ:  
7708e3a47e66a8ee02711b298d7e78bd1e40bf88

 **МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**

Приложение  
к рабочей программе дисциплины

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**  
**Деловые коммуникации (билингвальный курс)**

---

*(наименование дисциплины(модуля))*

**38.04.02 Менеджмент**  
**Логистика, управление цепями поставок**

---

*(наименование)*

## Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

## 1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации: очная форма обучения экзамен в 1 семестре, заочная форма обучения 1 год.

### Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенции
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p><i>УК-4.1 Формирует в соответствии с фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими, стилистическими нормами языка, в том числе иностранного (ых), деловую коммуникацию в устной и письменной формах</i></p> <p><i>УК-4.2 Обеспечивает обсуждение результатов профессионального взаимодействия на публичных мероприятиях, в деловой переписке, в дискуссии, в иных форматах коммуникации</i></p>
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p><i>УК-5.1 Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, принятых норм, правил, стандартов, личностных и профессиональных ценностей и убеждений</i></p> <p><i>УК-5.2 Анализирует причины разногласий в межкультурной коммуникации, разрешает конфликты, устраняет условия их возникновения</i></p>

### Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы (семестр _)
<i>УК-4.1 Формирует в соответствии с фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими, стилистическими нормами языка, в том числе иностранного (ых), деловую коммуникацию в устной и письменной формах</i>	Обучающийся знает: основные характеристики научного стиля речи; подстили и жанры научного стиля, смысловую структуру научного текста и виды его компрессии; общие правила создания научного текста.	Вопросы (№1 - №10)
	Обучающийся умеет: эффективно и этически корректно строить отношения с окружающими людьми, коллегами; строить собственную устную и письменную речь на русском и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.	Задания (№1 - №3)
	Обучающийся владеет: навыками участия в командной работе, распределения ролей в команде;	Задания (№13 - №15)

	составления текстов на русском и иностранном языке	
<i>УК-4.2 Обеспечивает обсуждение результатов профессионального взаимодействия на публичных мероприятиях, в деловой переписке, в дискуссии, в иных форматах коммуникации</i>	Обучающийся знает: психологические способы оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия	Вопросы (№11 - №20)
	Обучающийся умеет: составлять и корректно переводить академические и профессиональные тексты с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный	Задания (№4 - №6)
	Обучающийся владеет: навыком представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	Задания (№16 - №18)
<i>УК-5.1 Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, принятых норм, правил, стандартов, личностных и профессиональных ценностей и убеждений</i>	Обучающийся знает: способы преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных барьеров для межкультурного взаимодействия при решении профессиональных задач	Вопросы (№11 - №30)
	Обучающийся умеет: определять цели и задачи межкультурного профессионального взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем,	Задания (№7 - №9)
	Обучающийся владеет: навыком выбора способов интеграции работников, принадлежащих к разным культурам, в производственную команду	Задания (№19 - №21)
<i>УК-5.2 Анализирует причины разногласий в межкультурной коммуникации, разрешает конфликты, устраняет условия их возникновения</i>	Обучающийся знает: основные возможные причины разногласий в межкультурной коммуникации	Вопросы (№31 - №40)
	Обучающийся умеет: выявлять возможные проблемные ситуации в межкультурной коммуникации	Задания (№10 - №12)
	Обучающийся владеет: навыком выбора способа поведения в поликультурном коллективе при конфликтной ситуации	Задания (№22 - №24)

Промежуточная аттестация (экзамен) проводится в одной из следующих форм:

- 1) ответ на билет, состоящий из теоретических вопросов и практических заданий;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС СамГУПС.

## 2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

### 2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
<i>УК-4.1 Формирует в соответствии с фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими, стилистическими нормами языка, в том числе иностранного (ых), деловую коммуникацию в устной и письменной формах</i>	Обучающийся знает: основные характеристики научного стиля речи; подстили и жанры научного стиля, смысловую структуру научного текста и виды его компрессии; общие правила создания научного текста.

#### ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ

1. Деловое общение – это:
  - 1) общение, направленное на извлечение односторонней выгоды
  - 2) общение между родственниками, друзьями, когда степень близости коммуникантов очень велика;

<p>3) общение, в процессе которого используются привычные маски вежливости, строгости, безразличия и т.д., скрывающие истинные намерения собеседников;</p> <p>4) общение, при котором учитываются особенности личности, но при этом доминируют интересы дела.</p> <p>2. Отметьте позицию, которая способствует успеху в деловом общении:</p> <p>1) учет интересов собеседника;</p> <p>2) подчинение себе партнера;</p> <p>3) разговор на повышенных тонах;</p> <p>4) концентрация внимания на собственной точке зрения.</p> <p>3. К нормам делового этикета НЕ ОТНОСИТСЯ:</p> <p>1) вежливость;</p> <p>2) пунктуальность;</p> <p>3) щедрость;</p> <p>4) скромность.</p> <p>4. К невербальным средствам общения НЕ относится:</p> <p>1) мимика;</p> <p>2) внешний вид;</p> <p>3) жесты;</p> <p>4) взгляд.</p> <p>5. Какое соотношение вербальных и невербальных средств общения НЕЖЕЛАТЕЛЬНО?</p> <p>1) невербальные средства дополняют вербальную (словесную) информацию;</p> <p>2) невербальные средства дублируют вербальную информацию;</p> <p>3) невербальные средства противоречат вербальной информации;</p> <p>4) невербальные средства помогают сохранить контакт с партнерами по общению.</p> <p>6. Какую позу НЕ рекомендуют принимать во время общения?</p> <p>1) стоять или сидеть, слегка подавшись навстречу собеседнику;</p> <p>2) стоять, держа руки на бедрах;</p> <p>3) сидеть или стоять лицом к собеседнику;</p> <p>4) стоять, не перекрещивая ноги.</p> <p>7. Деловой взгляд должен концентрироваться:</p> <p>1) на глазах собеседника;</p> <p>2) в воображаемом треугольнике на лбу партнера;</p> <p>3) в воображаемом треугольнике на уровне глаз партнера;</p> <p>4) в воображаемом треугольнике на уровне рта партнера.</p> <p>8. Какая дистанция между партнерами является наиболее оптимальной в деловом общении?</p> <p>1) до 45 см;</p> <p>2) от 45 до 120 см;</p> <p>3) от 120 до 400 см;</p> <p>4) от 4 м до 7,5 м.</p> <p>9. Какое расположение партнеров за столом является наиболее оптимальным для непосредственного взаимодействия?</p> <p>1) угловое;</p> <p>2) напротив друг друга;</p> <p>3) по диагонали;</p> <p>4) по одну сторону стола рядом друг с другом.</p> <p>10. К техническим характеристикам речи НЕ ОТНОСИТСЯ:</p> <p>1) интонация;</p> <p>2) дикция;</p> <p>3) паузы;</p> <p>4) выразительность.</p>	<p>Обучающийся знает: психологические способы оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия</p>
<p>УК-4.2 Обеспечивает обсуждение результатов профессионального взаимодействия на публичных мероприятиях, в деловой переписке, в дискуссии, в иных форматах коммуникации</p>	<p>11. С какой реплики должен начинать телефонный разговор тот, кому звонят?</p> <p>1) «Да»;</p> <p>2) «Слушаю»;</p> <p>3) «Говорите»;</p> <p>4) «Директорат института управления и экономики, здравствуйте».</p> <p>12. В ходе переговоров ДОПУСТИМО:</p> <p>1) выказывать свое превосходство над партнером;</p> <p>2) перебивать речь партнера;</p> <p>3) сделав уступку, требовать от партнера того же;</p> <p>4) не учитывать особенности делового общения и этикета партнера из другой страны.</p> <p>13. НЕЭФФЕКТИВНЫМ приемом проведения переговоров является:</p>

- 1) продумывание стратегии и тактики переговоров;
  - 2) внимательное слушание партнера;
  - 3) авторитарное поведение;
  - 4) контроль собственных эмоций.
14. Какое свойство отличает официально-деловую письменную речь?
- 1) наличие обязательных элементов оформления документов (реквизитов);
  - 2) использование эмоционально-экспрессивной лексики;
  - 3) проявление индивидуальности автора послания;
  - 4) широкое употребление фразеологических оборотов.
15. К особенностям русской официально-деловой письменной речи НЕ ОТНОСИТСЯ:
- 1) слабая индивидуализация стиля;
  - 2) проявление любезности и сердечности;
  - 3) точность содержания текста;
  - 4) «мы-подход» в подаче информации.
16. Какой из перечисленных жанров ОТНОСИТСЯ к официально-деловому стилю?
- 1) реферат;
  - 2) доверенность;
  - 3) аннотация;
  - 4) рассказ.
17. Определите жанр следующего документа: документ, адресованный руководителю, содержащий обстоятельное изложение какого-либо вопроса, отражающего производственную деятельность организации:
- 1) заявление;
  - 2) служебная записка;
  - 3) докладная записка;
  - 4) протокол.
18. На предприятии Вам выделяют льготную путевку. Выберите, что Вы напишете:
- 1) объяснительную записку;
  - 2) автобиографию;
  - 3) заявление;
  - 4) служебное письмо.
19. Какому слову/словосочетанию НЕ СВОЙСТВЕННА окраска официально-делового стиля?
- 1) привлечь к ответственности;
  - 2) нетрудоспособность;
  - 3) ходатайствовать;
  - 4) посоветовать.
20. В каком предложении НЕТ НАРУШЕНИЙ требований к языку и стилю документов?
- 1) Петрова А.Л. работает лаборанткой в отделе биофизических исследований с 15.09.2003 по настоящее время;
  - 2) Прошу прописать меня без права жилья. Обещаю не жить;
  - 3) Я, директор ООО «Гефест», приказываю предоставить дополнительный отпуск сотрудникам отдела продаж с 2.10.2006 г. по 12.10.2006 г.;
  - 4) Посадка картофеля в этом году отсрочена в связи с погодными условиями.

*УК-5.1 Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, принятых норм, правил, стандартов, личностных и профессиональных ценностей и убеждений*

Обучающийся знает: психологические способы оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия

#### ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ

21. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:

- 1) Профессиональных интересов партнеров
- 2) Личностных, неделовых интересов партнеров +
- 3) Деловых интересов партнеров

22. Атрибуцией называется:

- а) Стремление человека быть в обществе других людей
- б) Приписывание определенным группам людей специфических черт
- в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей

23. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) Определенного темпа речи
- б) Информационных технологий
- в) Устной речи

24. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
- в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

25. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

- а) Тактильными образами
- б) Зрительными образами +
- в) Аудиальными образами

26. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

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

27. К средствам невербальной коммуникации относятся:

- а) Такетика
- б) Проксемика, кинесика
- в) оба варианта правильные

28. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- а) Поза, мимика
- б) Рукопожатие
- в) Покашливание

29. Невербальными средствами общения являются:

- а) Рукопожатие, походка, взгляд
- б) Телефон
- в) Электронная почта

30. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- а) Просьбы, приказа, призыва +
- б) Познавательного сообщения
- в) Электронной почты

*УК-5.2 Анализирует причины разногласий в межкультурной коммуникации, разрешает конфликты, устраняет условия их возникновения*

Обучающийся знает: основные возможные причины разногласий в межкультурной коммуникации

#### ПРИМЕРЫ ВОПРОСОВ

31. Адресат манипуляции в деловом общении – это:

- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие +
- б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
- в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

32. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
- б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
- в) Личностно – психологических сил манипулятора

33. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:

- а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
- б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
- в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

34. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:

- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
- б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
- в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции

35. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

- а) Ценностные установки партнера – адресата
- б) Духовные идеалы партнера – адресата
- в) Потребности и склонности партнера – адресата

36. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:

- а) Убеждения

- б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения
- в) Расположения

37. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:

- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
- б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
- в) оба варианта правильные

38. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:

- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
- в) Присутствие вербализованных и невербальных угрожающих сигналов

39. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:

- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
- б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
- в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора

40. Мишени манипулятивного воздействия – это:

- а) Структурные уровни психики манипулятора
- б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
- в) Объекты, включенные в деловую ситуацию

## 2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Проверяемый образовательный результат :

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательный результат
<i>УК-4.1 Формирует в соответствии с фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими, стилистическими нормами языка, в том числе иностранного (ых), деловую коммуникацию в устной и письменной формах</i>	Обучающийся умеет: эффективно и этически корректно строить отношения с окружающими людьми, коллегами; строить собственную устную и письменную речь на русском и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.
№1. Предложите речевые формулы деловой беседы, чтобы решить следующие задачи, соблюдая правила этикета: а) выразить неодобрение, несогласие с позицией партнера; б) выразить извинения; в) выразить просьбу; г) уйти от ответа; д) выразить желание отстаивать свою точку зрения; е) выразить одобрение и согласие; ж) выразить сомнение и неопределенность; з) завершить деловую беседу.	
№2. Прочитайте слова и словосочетания. Определите те из них, которым свойственна окраска официально-делового стиля. Акционерное общество, альтернатива, банк данных, бартер, безработица, бумагомаратель, вознаградить за труды, возложить обязанности, горячая линия, догма, донесение, единовременное пособие, жилищный фонд, жилье, залогодатель, информационное пространство, исправленному верить, консенсус, мораторий, надлежащий, несоблюдение, нетрудоспособность, оказать содействие, ответчик, принять к исполнению, подсадная утка, произвол, чудесный случай, ходатайствовать, санкция, спонсор, стагнация, привлечь к ответственности, провести красной нитью, в установленном законом порядке, посоветовать, проводить исследование, прогулка, произвести ремонт, просрочка, учредитель, что и требовалось доказать, электорат.	
№3. Восстановите стандартные формулы (клише) официально делового стиля, подобрав к приведенным существительным а) глаголы; б) согласованные и несогласованные определения. С несколькими из полученных словосочетаний составьте предложения. Образец выполнения задания а) приказ – издать приказ; претензия – предъявить претензию. Заказчик вправе предъявить претензии фирме-производителю. б) доводы – веские доводы; доводы оппонента; действия – несанкционированные действия, действия руководства. Несанкционированные действия исполнителей привели к срыву поставок товара. А) Акт, благодарность, виза, выговор, действия, доводы, договор, договоренность, документ, должностной оклад, задолженность, заявка, иск, контроль, кредит, меры, необходимость, обслуживание, отношения. Б) Действия, документация, лицо, меры, необходимость, нетрудоспособность, обслуживание, обстоятельства, оплата, ответственность, отношения, период, плата, полномочия, порядок, пособие,	



рассмотрение, рентабельность, скидки, сотрудничество, срок, счет, удостоверение, учет, ущерб, цена.	
<i>УК-4.2 Обеспечивает обсуждение результатов профессионального взаимодействия на публичных мероприятиях, в деловой переписке, в дискуссии, в иных форматах коммуникации</i>	Обучающийся знает: психологические способы оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия
<p>№4. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркалить» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркалить» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.</p> <p>№5. Подготовьте по следующему плану приветственную речь на 2–3 минуты к участникам студенческой научной конференции; к зрителям благотворительного концерта, организованного при вашем участии. В качестве опоры используйте структуру приветственной речи:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обращение. Слова приветствия.</li> <li>2. Краткая характеристика события.</li> <li>3. Успехи и достижения, перспективы.</li> <li>4. Пожелания.</li> </ol> <p>№6. Подготовьте и проведите деловую беседу. А. Разделитесь на 2 команды. Каждая команда должна разработать стратегию и продумать тактику деловой беседы на тему, предложенную преподавателем или выбранную самостоятельно. Каждая команда выдвигает по одному участнику для разыгрывания ситуации. Примерные темы: 1. Беседа с деканом. Вы обращаетесь с просьбой разрешить сдать досрочно сессию. 2. Беседа с организатором курсов английского языка. Вы обращаетесь с просьбой о зачислении, хотя занятия начались две недели назад. 3. Разговор с ректором. Вы обращаетесь с просьбой разрешить перевод на другой факультет. 4. Разговор с директором магазина. Вы обращаетесь с претензией к качеству приобретенного Вами товара.</p> <p>Б. Сделайте анализ проведенной беседы, ответив на вопросы. 1. Удалось ли «посетителю» сразу же произвести хорошее впечатление? Что этому способствовало, что мешало? 2. Было ли удачным начало разговора? 3. Каковы были психологические позиции собеседников? 4. Было ли ясным и полным информирование о проблеме? 5. Делал ли «посетитель» паузы, чтобы собеседник мог задавать вопросы? 6. Был ли «хозяин кабинета» удовлетворен ответами? 7. Убедительно ли аргументировал свою просьбу «посетитель»? 8. Успешно ли «посетитель» парировал возражения? 9. Мог ли быть результат встречи лучшим для «посетителя»? Для «хозяина кабинета»? Что каждый из них мог сделать для этого? 10. Какова была атмосфера разговора? Могла ли она быть более благоприятной и от кого это зависело? Кто задавал тон?</p>	
<i>УК-5.1 Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, принятых норм, правил, стандартов, личностных и профессиональных ценностей и убеждений</i>	Обучающийся умеет: определять цели и задачи межкультурного профессионального взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем,
<p>№7. Напишите резюме, предполагая, что вы претендуете на одну из должностей: а) главный инженер вагонного депо; б) машинист-инструктор; в) начальник железнодорожной станции.</p> <p>№8. Напишите объяснительную записку для следующих ситуаций: а) вы не явились на экзамен; б) вы опоздали на семинар; в) вы не выполнили распоряжение начальства.</p> <p>№9. Напишите расписку в получении: а) ноутбука для проведения лекции, б) экспонатов музея для проведения семинара, в) хозяйственного инвентаря.</p>	
<i>УК-5.2 Анализирует причины разногласий в межкультурной коммуникации, разрешает конфликты, устраняет условия их возникновения</i>	Обучающийся умеет: выявлять возможные проблемные ситуации в межкультурной коммуникации
<p>№10. Определите практическую значимость описания коммуникативного поведения представителей разных культур для Вашей профессиональной деятельности, сформулируйте основные задачи и формы использования этого описания для конкретных ситуаций межкультурного взаимодействия в экономической сфере.</p> <p>№11. Самостоятельно подберите научные источники, в которых исследуется понятие «межкультурная коммуникация». На основании изучения не менее 2 источников (включая научные статьи и монографии) подготовьте сообщение,</p>	

обозначив аспект исследования одного или нескольких обозначенных выше понятий. Подготовьтесь к выступлению в группе.

№12. Ролевая игра «Портрет собеседника по телефону». Участники делятся на пары, садятся спиной друг к другу. Один участник в течение 2–3 минут рассказывает другому какую-нибудь историю. Задача другого – определить, как в голосе рассказчика выражается его «портрет» (эмоциональное состояние, состояние здоровья, самооценка, статус и т. д.). Затем участники меняются ролями. Каждый участник должен выполнить упражнение с 2–3 другими участниками.

### Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
УК-4.1 Формирует в соответствии с фонетическими, графическими, лексическими, грамматическими, стилистическими нормами языка, в том числе иностранного (ых), деловую коммуникацию в устной и письменной формах	Обучающийся владеет: навыками участия в командной работе, распределения ролей в команде; составления текстов на русском и иностранном языке
13. Подготовьте мультимедийную презентацию «Вербальный и невербальный аспекты межкультурных коммуникаций в профессиональной деятельности экономиста».	
14. Определите практическую значимость описания коммуникативного поведения представителей разных культур для Вашей профессиональной деятельности, сформулируйте основные задачи и формы использования этого описания для конкретных ситуаций межкультурного взаимодействия в экономической сфере.	
15. Во время проведения деловых переговоров представители японской делегации ни разу не произнесли слова «нет»; были вежливы; нередко сидели, закрыв глаза. Результативность встречи оказалась низкой. Объясните, как интерпретировать подобное поведение человеку, незнакомому с японской культурой.	
УК-4.2 Обеспечивает обсуждение результатов профессионального взаимодействия на публичных мероприятиях, в деловой переписке, в дискуссии, в иных форматах коммуникации	Обучающийся владеет: навыком представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
16. В конференции и послеконференционных мероприятиях принимают участие представители высоко- и низкоконтрастных культур. Как сделать общение людей, принадлежащих к разным культурным контекстам, более комфортным? Какие параметры общения должны быть соблюдены?	
17. В процессе развития американской цивилизации были выработаны национальные ценности, соотносимые с ключевыми концептами культуры. Приведите примеры базовых ценностей американского общества и определите, какие из них вступают в противоречие с ценностями русской культуры; объясните, в чем заключается причина противоречий.	
18. Прецедентные феномены обладают непреходящей популярностью в современном глобальном мире, подтверждением чему может служить их активное использование авторами текстов СМИ. Определите причины, которые лежат в основе такой популярности, учитывая межкультурные аспекты решения проблемы.	
УК-5.1 Осуществляет профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, принятых норм, правил, стандартов, личностных и профессиональных ценностей и убеждений	Обучающийся владеет: навыком выбора способов интеграции работников, принадлежащих к разным культурам, в производственную команду
<i>Примеры заданий</i>	
<b>19. Собеседование 1</b>	
1. Что такое межкультурная коммуникация и чем она отличается от межличностной?	
2. С какими теориями межкультурной коммуникации Вы знакомы? Какие аспекты межкультурной коммуникации они затрагивают?	
3. Дайте определения основных принципов межкультурного общения.	
4. Является ли этническая принадлежность формой этноцентризма?	
5. В каких формах может протекать межличностное общение?	
6. Зачем человеку осознавать культурные различия? Какую роль это играет в освоении чужой культуры?	
7. Кто такие агенты инкультурации? Какова их роль в процессе инкультурации?	
8. Возможна ли единая мировая культура без национальных различий?	
9. Охарактеризуйте общечеловеческие нормы поведения людей.	
<b>20. Собеседование 6</b>	
10. Какие существуют приемы оптимизации кросскультурного общения?	

<p>11. Каковы основные причины возникновения конфликтов в процессе межкультурной коммуникации?</p> <p>12. Какое влияние оказывают социальные атрибуции на возникновение коммуникационных конфликтов между представителями различных культур?</p> <p>13. В чем специфика межгосударственных культурных контактов?</p> <p>14. Какова роль посреднической деятельности в межкультурной коммуникации в управленческой сфере?</p> <p>15. Как организуется оказание консультативных услуг в сфере межкультурной коммуникации?</p> <p>16. Какое место при осуществлении межкультурных программ занимают методы облегчения процесса аккультурации?</p> <p><b>21. Собеседование 7</b></p> <p>17. Справедливо ли утверждение, что невербально закодированная культурная информация большей частью универсальна, а вербально закодированная культурная информация полностью специфична, уникальна для каждой культуры?</p> <p>18. Вы согласны с тем, что национальный характер существует? Как соотносится приведенное суждение с утверждением, что характеры у людей практически не повторяются? Правомерно ли говорить тогда о национальном характере? Обоснуйте и проиллюстрируйте Вашу точку зрения.</p> <p>19. Какое место занимает национальный характер в картине мира, если пользоваться обеими категориями при сопоставлении культур и/или изучении межкультурной коммуникации?</p>	
<p><i>УК-5.2 Анализирует причины разногласий в межкультурной коммуникации, разрешает конфликты, устраняет условия их возникновения</i></p>	<p>Обучающийся владеет: навыком выбора способа поведения в поликультурном коллективе при конфликтной ситуации</p>
<p><b>Примеры заданий</b></p> <p>22. В начале и середине 1990-х гг. в России стала чрезвычайно активизироваться деятельность рекламных агентств. Однако потенциальные потребители рекламной продукции реагировали на нее отрицательно, причем степень интенсивности реакции варьировалась от «обычной» негативной реакции до откровенного неприятия, от раздражения до агрессии по отношению к производителю рекламируемого товара. Другими словами, реклама не только не была в подавляющем большинстве случаев успешной, но и достигала абсолютно противоположного эффекта. Объясните, чем был вызван такой результат. Как неудача рекламодателей на начальном этапе этого бизнеса в России связана со стереотипами и идентичностью россиян?</p> <p>23. Вам предстоит принять участие в переговорах с представителями зарубежных стран. Какие темпоральные и просемические параметры общения необходимо учесть, вступая в межкультурную коммуникацию?</p> <p>24. Вам предстоит встречать и провожать в аэропорту туристов из разных стран: американцев, испанцев, французов, итальянцев. Определите дистанцию общения, комфортную для каждого из туристов в соответствии с их принадлежностью к национальной культуре страны, из которой они прибыли, а также нормы времени, которыми они руководствуются в принятии решений и планировании собственных действий.</p>	

### 2.3. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

1. Деловое общение и деловой этикет как учебная дисциплина: предмет, цели и задачи изучения.
2. Общение как вид взаимодействия людей. Значение общения. Функции общения. Основные единицы общения.
3. Виды общения.
4. Условия эффективной коммуникации: принцип кооперации, принцип вежливости и др.
5. Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения.
6. Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения.
7. Невербальные средства общения (кинестические, просодические, проксемические, такесические): классификация, общая характеристика.
8. Мимика в деловом общении.
9. Позы и жесты в деловом общении.
10. Визуальный контакт в деловом общении. Виды взгляда.
11. Ритмико-интонационные и экстралингвистические аспекты деловой речи (темп, громкость, высота тона, тембр, паузы, вздохи и т.д.).
12. Организация пространства в деловых коммуникациях.
13. Дистанция между деловыми партнерами.
14. Такесические средства делового общения. Рукопожатия между деловыми партнерами.
15. Специфика, формы и жанры устного делового общения.
16. Приветственная речь.
17. Поздравительная речь.
18. Рекламная речь.
19. Доклад в деловом общении.

20. Подготовка публичного выступления.
21. Структура публичного выступления.
22. Осуществление публичного выступления.
23. Способы воздействия на слушателя.
24. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
25. Правила проведения телефонного делового разговора.
26. Правила проведения собеседования.
27. Правила подготовки и проведения собраний, совещаний.
28. Правила подготовки и проведения презентаций.
29. Тактика и стратегия проведения деловых переговоров.
30. Конфликт в деловом общении и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов в деловом общении.
31. Правила ведения спора в деловом общении. Основные стратегии, тактики и приемы ведения спора.
32. Мастерство аргументации.
33. Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля.
34. Правила оформления документов.
35. Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов.
36. Язык деловой переписки.
37. Виды деловых писем.
38. Деловая переписка в сети Интернет.
39. Понятие этики и моральных норм.
40. Сущность деловой этики, ее функции и принципы.
41. Этические проблемы деловых отношений. Деловой этикет.
42. Речевой этикет как составная часть делового этикета. Речевой этикет и речевая агрессия.
43. Русский речевой этикет.
44. Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы.
45. Этикет приветствия и представления.
46. Правила использования визитной карточки.
47. Этические проблемы имиджа и внешнего вида делового человека.
48. Этикет деловых приемов.
49. Национальные особенности делового общения.
50. Речевой этикет в документе.

### **3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации**

#### **Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий**

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

#### **Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий**

- «Отлично/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.
- «Хорошо/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.
- «Удовлетворительно/зачтено»** – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил

не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

**«Неудовлетворительно/не зачтено»** – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

*Виды ошибок:*

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*

- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*

- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

### **Критерии формирования оценок по экзамену**

**«Отлично»** – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний, не допустил логических и фактических ошибок

**«Хорошо»** – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний; допустил незначительные ошибки и неточности.

**«Удовлетворительно»** – студент допустил существенные ошибки.

**«Неудовлетворительно»** – студент демонстрирует фрагментарные знания изучаемого курса; отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки