

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Петровская Анна Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 16.09.2024 12:50:23  
Уникальный программный ключ:  
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

*Приложение 6 к основной профессиональной образовательной программе  
по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное  
управление  
направленность (профиль) программы магистратуры  
Государственное и муниципальное управление в экономике региона*

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»**

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра корпоративного и государственного управления

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ И ДЕЛОВЫЕ  
КОММУНИКАЦИИ»**

**Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление**

**Направленность (профиль) программы магистратуры  
«Государственное и муниципальное управление в экономике региона»**

**Уровень высшего образования    Магистратура**

Год начала подготовки 2024

Краснодар – 2023 г.

Составитель:

к.ф.н., доцент, доцент кафедры корпоративного и государственного  
управления Д. А. Сигида

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры корпоративного и государственного  
управления Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова протокол №7/1 от  
10.03.2023 г.

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине «Межкультурные и деловые коммуникации»

### ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем
<p><i>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия</i></p>	<p><i>УК-4.1. Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия</i></p>	<p><i>УК-4.1. 3-1. Знает методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</i></p>	<p>Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций. Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций. Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций. Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация. Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления. Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-</p>
		<p><i>УК-4.1. У-1. Умеет Самостоятельно находить и обрабатывать информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке</i></p>	

		<p><i>УК-4.1. У-2. Умеет составлять, редактировать на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполнять корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов</i></p>	<p>делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде.</p>
<p><i>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	<p><i>УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	<p><i>УК-5.1. 3-1. <b>Знает</b> принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	<p>Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций. Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций. Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций. Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация. Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления. Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде.</p>
		<p><i>УК-5.1. 3-2. <b>Знает</b> методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	
		<p><i>УК-5.1. 3-3. <b>Знает</b> нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур</i></p>	
		<p><i>УК-5.1. У-1. <b>Умеет</b> анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	
	<p><i>УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	<p><i>УК-5.2. 3-1. <b>Знает</b> принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	
		<p><i>УК-5.2. У-1. <b>Умеет</b> анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	

		<p><i>УК-5.2. У-2. <b>Умеет</b> учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i></p>	
		<p><i>УК-5.2. У-3. <b>Умеет</b> строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур</i></p>	

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

## Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

### Вопросы для проведения опроса обучающихся

#### Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций.

**Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.**

1. Понятие «коммуникации». Основные цели и функции коммуникации в обществе.
2. Виды коммуникации. Формы коммуникации: вербальная (устная и письменная) и невербальная. Основные компоненты и условия коммуникации: роль культурного контекста.
3. Модели коммуникации. Взаимосвязь коммуникации и культуры в контексте деловых отношений.
4. Понятие «межкультурные коммуникации» и его пересечение с понятием «деловые коммуникации».
5. Факторы актуализации межкультурного профиля деловых коммуникаций: процессы глобализации, коммуникационные технологии, транснациональные деловые связи и международная деловая среда, миграционные тренды.
6. Межкультурные коммуникации как предмет изучения: социально-научный, интерпретативный, критический, диалектический подходы.

#### Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций

**Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.**

1. Культурные паттерны как детерминанты деловых коммуникаций и их основные компоненты (убеждения, нормы, ценности, модели отношений, поведенческие диспозиции, коммуникативные стили).
2. Методы и техники развития межкультурных коммуникативных компетенций, и инструменты оценки коммуникативной компетентности в профессионально-деловой сфере.

#### Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций.

**Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.**

1. Коммуникация в организациях в условиях социально-культурного разнообразия.
2. Воздействие национальных культур на организационную культуру: коммуникация, креативность, конфликты, продуктивность.
3. Организационные ценности в различных культурах и их влияние на форму и стиль формального и неформального взаимодействия в организациях.

**Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация.**

**Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.**

1. Параметры диалогического дискурса в межкультурных деловых коммуникациях.
2. Диапазон открытости, принцип правдивости и проблема «сохранения лица» в контексте межкультурного общения.
3. Интервью как форма устной деловой коммуникации. Виды интервью и их специфика.
4. Принципы самопрезентации в интервью и их зависимость от культурно релевантных социальных регулятивов.
5. Различие культурно заданных ценностных приоритетов как фактор дифференциации установок восприятия и оценки.

**Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления.**

**Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.**

1. Культурные, субкультурные, национальные, этнические, гендерные, социально классовые различия как факторы образования коммуникативных барьеров.
2. Роль стереотипов и предрассудков: этноцентризм, сексизм, эйджизм, классовые предрассудки как предпосылки формирования универсальных ментальных барьеров.
3. Различие культурных паттернов как источник барьеров в деловой коммуникации: ценностные ориентации, эмоциональные конфигурации, пропозициональные установки (убеждения, допущения, ожидания, интенции), социальные восприятия, поведенческие стереотипы.
4. Языковой барьер: использование незнакомого языка или многозначность языковых выражений, их зависимость от контекста.

5. Роль интерпретации в межкультурной коммуникации.

**Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде.**

**Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.**

1. Конфликты в организационном и во внеорганизационном контекстах.
2. Воздействие культурных ориентаций и организационных контекстов на возникновение и характер конфликтов.
3. Восприятие конфликтов из различных культурных перспектив: основания квалификации конфликта и оценки его интенсивности. Управление конфликтной ситуацией.

**Критерии оценки:**

**Отлично** выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

**Хорошо** выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы недостаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

**Удовлетворительно** выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

**Неудовлетворительно** выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

## Задания на практическое занятие

**Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления.**

**Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.**

1. Принципы управления межкультурными конфликтами в сфере бизнеса.
2. Каковы последствия не директивного подхода к посредничеству для того, как должны действовать медиаторы.
3. Стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации.
4. Конструктивное сотрудничество и выгодные компромиссы как методы разрешения конфликтов.
5. Структурные методы управления конфликтами.

### **Критерии оценки:**

**Отлично** выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

**Хорошо** выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы недостаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

**Удовлетворительно** выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

**Неудовлетворительно** выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

## **Задания для типовых кейсов:**

### **Тема 1. Основы теории межкультурных коммуникаций.**

**Индикаторы достижения: УК-4.1. 3-1. У-1. У-2.,УК-5.1. 3-1. 3-2. 3-3. У-1.,УК-5.2. 3-1. У-1. У-2. У-3.**

Ниже приведены выдержки из деловых писем с жалобами: (а) "Вы взяли с нас неправильную сумму"; "Пожалуйста, пришлите нам замену в ближайшее удобное для вас время"; (б) "Похоже, что в счете-фактуре есть расхождение по сравнению с оценкой"; "Мы хотели бы попросить вас рассмотреть возможность замены этого товара". Сравните (а) и (б) с точки зрения ясности, влияния на отношения между поставщиком и клиентом и общей эффективности. Как вы думаете, насколько ваша оценка связана с вашей культурой?

### **Тема 2. Концептуальные модели культурных различий. Культурные паттерны деловых коммуникаций.**

**Индикаторы достижения: УК-4.1. 3-1. У-1. У-2.,УК-5.1. 3-1. 3-2. 3-3. У-1.,УК-5.2. 3-1. У-1. У-2. У-3.**

**Прочтите и проанализируйте следующие примеры. Какие положения темы они иллюстрируют?**

Многие немецкие предприниматели вспоминают, что при первых контактах с партнёрами из азиатских стран им вручались различные подарки, которые в протоколах отмечались как сувениры. Немецкие бизнесмены, как правило, не готовы принимать подарки, тем более при первом контакте, да ещё от совершенно незнакомых людей, кроме того, они воспринимали их как взятку. Вопрос о роли подарков для представителей азиатской культуры имел совершенно другое значение, т. к. деловые отношения с их точки зрения, основываются на личных отношениях. Подарки помогают установить личные связи между партнёрами. На Западе стараются избегать любых действий, которые могут выглядеть как взятка. Приглашения и подарки считаются нежелательным влиянием или даже попыткой подкупа. Западная модель делового поведения строится на строгих этических правилах.

### **Тема 3. Межкультурно-интерактивный профиль деловых коммуникаций.**

**Индикаторы достижения: УК-4.1. 3-1. У-1. У-2.,УК-5.1. 3-1. 3-2. 3-3. У-1.,УК-5.2. 3-1. У-1. У-2. У-3.**

Какая группа понятий наиболее точно отражает соотношение между реальным миром и языком? Аргументируйте свой ответ. Представьте соотношение между реальным миром и языком в виде схемы.

- 1) Реальный мир, язык, предмет / явление, слово.
- 2) Реальный мир, мышление / культура, язык / речь, предмет / явление, представление / понятие, слово.

**Тема 4. Стратегии делового общения в условиях социально-культурного разнообразия: деловые контакты, корпоративная интеграция и культурная диверсификация. Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.**

**Поведение иностранцев часто представляется нам иррациональным и противоположным тому, что мы считаем очевидным.**

**Прочитайте следующий текст и попытайтесь определить причины поведения итальянцев, японцев и финнов в описанной ситуации.**

Как-то мне довелось быть руководителем английской языковой летней школы в Северном Уэллсе для взрослых слушателей из трех стран –Италии, Японии и Финляндии. Интенсивные занятия чередовались с вечерними развлечениями, а также экскурсиями по историческим и живописным местам. Мы запланировали восхождение на гору Сноудон в среду, но накануне пошел сильный дождь. Около 10 часов вечера во время танцев ко мне подошла дюжина финских студентов с предложением отменить экскурсию – в самом деле, не очень-то весело взбираться вверх по грязным склонам Сноудона при проливном дожде. Разумеется, я согласился и объявил об отмене. И тут же был окружен протестующими итальянцами: зачем отменять мероприятие, которого (освобождения от уроков) они так ждали? И потом, экскурсия уже оплачена, так как входит в общую стоимость курса, а от мелкого дождика еще никто не умирал. И что это с финнами – разве они не слывут выносливым народом? В некотором замешательстве, я решил узнать мнение японцев. Те были очень и очень тактичны: с одной стороны, если итальянцы хотят в поход, то они с удовольствием присоединятся; с другой стороны, если мы отменим путешествие, они будут рады остаться и позаниматься лишней денек. Итальянцы принялись высмеивать финнов, те хмурились, что-то бормотали в ответ и, повидимому, чтобы не «уронить своего лица», согласились идти. Было объявлено о том, что экскурсия состоится. Дождь шел всю ночь и все утро, пока я завтракал. По расписанию автобус должен был отправиться в 8.30.

В 8.25, прикрываясь зонтом от ливня, я побежал к автобусу. В нем сидели 18 хмурых финнов, 12 улыбающихся японцев и ни одного итальянца. День был ужасный, и мы только потеряли время. Дождь лил, не переставая; на вершине горы мы пообедали и побрели назад. Покрытые грязью, к 5 часам мы вернулись, чтобы увидеть итальянцев, которые пили чай с шоколадным печеньем. В этот день они благоразумно остались дома. Когда финны спросили – почему, итальянцы ответили: «Шел дождь».

**Тема 5. Барьеры в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии их преодоления.**

**Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2.,УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1.,УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.**

**Прочтите тексты и определите, какое влияние на ход межкультурной коммуникации могут оказать описанные в текстах различия культур. Владение какими компетенциями требуется для избегания непонимания в каждом конкретном случае?**

Русский жест поманить к себе рукой, совершаемый (для правшей – правой) рукой, поднятый на уровень груди или плеча, пальцы сложены вместе, слегка согнуты и направлены вверх, ладонь при этом движется в скребковом движении в сторону самого жестикулирующего. Жест выражает «просьбу подойти»; так один человек может подзывать к себе другого.

Арабы же понимают сходную жестовую форму – пальцы и ладонь «рабочей» руки, однако, направлены вниз – как «настоятельную просьбу или требование уйти», то есть в прямо противоположном смысле.

**Тема 6. Конфликты в межкультурных деловых коммуникациях и стратегии оптимизации коммуникативно-делового взаимодействия в культурно-гетерогенной среде. Индикаторы достижения: УК-4.1. З-1. У-1. У-2., УК-5.1. З-1. З-2. З-3. У-1., УК-5.2. З-1. У-1. У-2. У-3.**

Прочитайте письмо, посланное редактором одной из пекинских газет британскому журналисту, и ответьте на вопросы:

- 1) Какова была коммуникативная цель высказывания?
- 2) Чем характеризуется речевой стиль данного письма?
- 3) Является ли он типичным для китайской деловой коммуникации?
- 4) Как, по вашему мнению, воспринял ответ редакции журналист?
- 5) Предположите возможную интерпретацию этого сообщения представителями русской, японской и немецкой лингвокультур.

Мы прочитали Вашу рукопись с безграничным наслаждением. Но бы мы напечатали Вашу работу, то лишили бы себя возможности в будущем публиковать работы более слабого уровня. Поскольку представляется совершенно исключённым увидеть что-либо равноценное в ближайшее тысячелетие, мы, к нашему глубочайшему сожалению, вынуждены отклонить Вашу божественную рукопись. Мы приносим тысячу извинений и просим снисхождения за нашу неосмотрительность и боязливость».

**Критерии оценки:**

**Отлично** – выставляется обучающемуся, если выполнены все требования к написанию доклада (презентации): обозначена проблема и обоснована ее актуальность, проведен анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблема и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению, выполнена качественная презентация,

**Хорошо** – выставляется обучающемуся, если основные требования к докладу (презентации): выполнены, но присутствуют недочеты. В частности, имеются неточности в

изложении материала, отсутствует логическая последовательность в суждениях, не выдержан объем реферата, имеются упущения в оформлении презентации,

**Удовлетворительно** – выставляется обучающемуся, если имеются существенные отклонения от требований к докладу (презентации). В частности, тема раскрыта частично, допущены ошибки и отсутствуют выводы.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Структура зачетного задания

Наименование оценочного средства	Максимальное количество баллов
<b>Вопрос 1.</b> Предмет и назначение дисциплины «Межкультурные деловые коммуникации».	10
<b>Вопрос 2.</b> Формы и способы освоения «чужой» культуры.	10
<b>Практическое задание (тест).</b> 1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в: а) служебной сфере б) сфере услуг в) процессе взаимодействия г) межличностном взаимодействии 2. По средствам общения выделяют основные формы общения: а) деятельностное б) непосредственное с) интерактивное г) опосредованное (косвенное) 3. Специфической особенностью делового общения является: а) неограниченность во времени б) регламентированность с) отсутствие норм и правил г) разговор по душам 4. Деловой этикет включает в себя группы правил: а) нормы или взаимодействие равных по статусу б) определенный контакт руководителя и подчиненного в) требования руководителя к высшему управленческому звену г) приказы подчиненного для руководителя	20

### Перечень вопросов к зачету

1. Предмет и назначение дисциплины «Межкультурные деловые коммуникации».
2. Основное содержание и отношения понятий «коммуникация», «межкультурная коммуникация», «деловая коммуникация».
3. Общие условия, элементы и принципы коммуникации. Роль культурного контекста.
4. Межкультурные коммуникации как предмет изучения: основные исследовательские подходы.
5. Взаимосвязь коммуникации и культуры в порядке развития межличностных, социальных и деловых отношений.

6. Основные модели коммуникации: линейная, круговая, транзакторная или синергетическая. Место фактора культурных различий в моделях коммуникации.
7. Актуальные факторы значимости межкультурного взаимодействия в процессе деловых коммуникаций: глобализация, социальные тренды, технологии, мультикультурализм.
8. Содержательные и проблемные аспекты определения понятия «культура». Значение культурных паттернов для осуществления коммуникации.
9. Культурный универсализм и культурный паритетуляризм в контексте деловых коммуникаций: концепты “etics” и “emics”.
10. Значение социально-культурного разнообразия для развития делового общения и продуктивного взаимодействия в деловой среде.
11. Коммуникативно-поведенческие диспозиции в культурах высокого и низкого контекста: концепция Э.Т. Холла.
12. Параметры и измерения культурных различий: типология ценностных ориентаций Г. Хофстеда и ее значение для осмысления межкультурных деловых коммуникаций.
13. Таксономическая модель различия культурных паттернов в рамках программы GLOBE как средство исследования культурно-диверсифицированной среды коммуникаций.
14. Модель комплексного анализа культурного паттерна коммуникации Клакхохна и Стродтбека.
15. Параметры и измерения культурных различий: модель Ф.Тромпенаарса как средство анализа межкультурных и деловых коммуникаций.
16. Понятие «межкультурных коммуникативных компетенций». Основные подходы к определению межкультурно-коммуникативной компетентности (Модель Гадикунста. Модель Тинг-Тумэй).
17. Моделирование системы межкультурных коммуникативных компетенций в исследовательской программе Гуо Минг Чена и У. Старосты.
18. Общие принципы и основные формы вербальной коммуникации.
19. Функции языка в межкультурных коммуникациях. Значение тезиса о лингвистической относительности.
20. Кросс-культурные стили вербального общения и принципы межкультурной деловой коммуникации.
21. Сущность, основные функции и средства невербальной коммуникации. Культурная специфика невербальных кодов.
22. Основные типы и условия образования барьеров в коммуникации.
23. Различие и несоизмеримость культурных паттернов как источник барьеров в деловой коммуникации.
24. Языковой барьер в межкультурных деловых коммуникациях. Роль интерпретации в преодолении языкового барьера.
25. Функции, формы и каналы коммуникации в организациях в условиях культурно-гетерогенной деловой среды.
26. Модели организаций и особенности коммуникаций в организациях различного типа (классической, человеческой, системной, трансформационной).
27. Организационные ценности в различных культурах и их влияние на условия формального и неформального взаимодействия в организациях.
28. Модели анализа культурных различий в контексте деловой коммуникации в организациях.
29. Коммуникация с коллегами на рабочем месте в условиях разнообразия национально-культурных типов сотрудников.
30. Коммуникация и отношения между начальником и подчиненным в условиях работы в организациях с фактором культурных различий.

31. Коммуникация с клиентами и партнерами в условиях культурно-диверсифицированной социально-деловой среды.
32. Модели принятия решений и стили лидерства в контексте межкультурных коммуникаций в организациях.
33. Понятие рабочей группы. Классификация рабочих групп. Стадии образования и функционирования групп. Значение фактора культурного разнообразия для работы в группах.
34. Форматы группового коммуникативного взаимодействия. Методы и техники группового решения проблем.
35. Принципы коммуникации и работы в интернациональных и мультикультурных группах. Факторы интеграции и межкультурного лидерства в группах.
36. Интервью в системе форм устной деловой коммуникации: виды интервью, этапы и фазы процесса интервью, принципы самопрезентации и восприятия и роль культурных паттернов.
37. Параметры диалогического дискурса в межкультурных деловых коммуникациях: основные типы вопросов и ответов, условия и принципы диалогического общения в межкультурном пространстве.
38. Универсально значимые принципы деловой беседы и их культурно обусловленные модификации. Культурные паттерны делового протокола в устных формах делового общения.
39. Теория культурно обусловленных разговорных ограничений и ее применение для регламентации устных форм делового общения.
40. Деловое совещание: различие совещаний по функциям и уровню формальности, организационные и процедурные моменты взаимодействия участников совещания. Роль культурных ограничений в ситуации совместного принятия решений.
41. Деловые переговоры в контексте межкультурных деловых коммуникаций: классификация видов переговоров по различным основаниям, компетенции переговорщиков, основные фазы переговорного процесса и факторы, влияющие на ход и результат переговоров.
42. Методы ведения деловых переговоров и основные тактические приемы, используемые в переговорном процессе, условия согласования позиций на фоне различия интересов и культурных установок.
43. Культурно обусловленные различия в отношении к деловым переговорам и национально-специфические стили ведения переговоров.
44. Конфликты в ситуациях межкультурного делового общения: понятие конфликта, виды конфликтов, причины конфликтов, культурные факторы динамики конфликтных ситуаций, восприятие конфликтов из различных культурных перспектив.
45. Конфликты: стратегии поведения в конфликтной ситуации и методы управления конфликтной ситуацией, роль культурных факторов в выборе стратегии решения конфликтов.
46. Нравственно-регулятивные основы делового общения в условиях культурно обусловленного различия ценностных ориентаций: теория интегративного социального контракта.
47. Формы и способы освоения «чужой» культуры.
48. Социокультурные основания диспозиции «свой-чужой».
49. Природа и сущность этноцентризма.
50. Проблема интерпретации явлений чужой культуры.
51. Инкультурация и социализация как основные формы освоения культуры.
52. «Культурный шок» в процессе освоения иностранной культуры.
53. Понятие и формы аккультурации.
54. Факторы формирования своеобразия национальной культуры.

55. Национальные стили ведения деловых переговоров – европейские и восточные страны
56. История развития межкультурного общения в МО: дипломатия, торговля.
57. Культурные контакты в международных отношениях.
58. Внешняя культурная политика стран.
59. Проблема формирования образа страны за рубежом.
60. Конфликтологический подход к исследованию культуры и межкультурной коммуникации в условиях глобализации.
61. Амбивалентные процессы социокультурной коммуникации в глобализирующемся обществе: конфликты и сотрудничество.
62. Теоретические основы управления конфликтом и практические технологии его разрешения
63. Трансформация соотношений геополитических факторов в условиях глобализации.
64. Кросскультурные факторы и механизмы обеспечения геополитических позиций в условиях глобализации.
65. Факторы изменения характера геополитических процессов под влиянием межкультурных коммуникаций.
66. Трансформация классической модели дипломатии под влиянием глобализационных процессов.
67. Дипломатия межкультурного диалога.
68. Публичная дипломатия как привилегированный канал межкультурной коммуникации.

#### **Задания, включаемые в зачетное задание**

1. Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:
  - а) служебной сфере
  - б) сфере услуг
  - в) процессе взаимодействия
  - г) межличностном взаимодействии
2. По средствам общения выделяют основные формы общения:
  - а) деятельностное
  - б) непосредственное
  - с) интерактивное
  - г) опосредованное (косвенное)
3. Специфической особенностью делового общения является:
  - а) неограниченность во времени
  - б) регламентированность
  - с) отсутствие норм и правил
  - г) разговор по душам
4. Деловой этикет включает в себя группы правил:
  - а) нормы или взаимодействие равных по статусу
  - б) определенный контакт руководителя и подчиненного
  - в) требования руководителя к высшему управленческому звену
  - г) приказы подчиненного для руководителя
5. По силе влияния на выражение лица приходится ...% информации:
  - а) 15%
  - б) 25%
  - в) 55%
  - г) 75%
6. По содержанию общение может быть:

- а) материальное
  - б) когнитивное
  - в) мотивационное
  - г) все ответы верны
7. Персональное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:
- а) 0-60 см
  - б) 60-120 см
  - в) 120-300 см
  - г) от 300см и далее
8. Основные человеческие эмоции, которые отражаются на лице:
- а) отвращение
  - б) радость
  - в) печаль
  - г) удивление
9. Основные типы невербальной коммуникации:
- а) речь
  - б) движения частей тела
  - в) время
  - г) все ответы верны
10. К монологическим видам делового общения относятся:
- а) доклад (на заседании, собрании)
  - б) докладная
  - в) публичное выступление
  - г) презентация (реклама)
11. Переговоры - обсуждение с целью:
- а) обмена информацией
  - б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
  - в) выяснение отношений
  - г) навязывания своих условий сделки:
12. Психологические доводы при выступлении включают:
- а) Экономические интересы
  - б) Экономические интересы
  - в) Развлечения
  - г) нет верного ответа
13. «Парафраз» - это:
- а) молчание (видимое отсутствие реакции)
  - б) передача содержания высказывания партнера другими словами
  - в) повторение последнего слова собеседника
  - г) повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов
14. К монологическим видам делового общения относятся:
- а) приветственная речь
  - б) публичное выступление
  - в) доклад (на заседании, собрании).
  - г) презентация (реклама)
15. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:
- а) переговоры
  - б) совещания и собрания
  - в) тренинги
  - г) деловые игры
16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме:

- а) невербальной
  - б) вербальной
  - в) рефлексивной
  - г) нерефлексивной
17. Укажите неверное утверждение:
- а) если человек во время общения чаще смотрит на слушателей, чем те на него, общение оценивается менее положительно
  - б) собеседники с очень высоким статусом смотрят друг на друга довольно редко
  - в) люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрят друг на друга дольше
  - г) верны все утверждения
18. Технология воздействия убеждающей модели общения предполагает:
- а) манипулирование голосом
  - б) комплименты
  - в) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
  - г) нет верного ответа
19. Главная характеристика сообщения - это его...:
- а) общественная значимость
  - б) доступность
  - в) избыточность
  - г) новизна
20. Конфликты могут быть порождены следующими двумя группами факторов:
- а) экономическими и организационными факторами
  - б) организационными и эмоциональными факторами
  - в) экономическими и эмоциональными факторами
  - г) нет верного ответа
21. Деловой разговор - это:
- а) обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.
  - б) продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений, диалог имеет тематическую направленность
  - в) кратковременный контакт, преимущественно на одну тему
  - г) разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения
22. По средствам общения выделяют основные формы общения:
- а) когнитивное
  - б) непосредственное
  - с) деятельностное
  - г) опосредованное (косвенное)
23. Невербальное послание, лежащее в основе невербальной коммуникации, составляет .....% от всей межличностной коммуникации:
- а) 10-20 %
  - б) 20-40 %
  - с) 40-60 %
  - г) 60-80%
24. Презентационные средства коммуникации это...:
- а) плакаты
  - б) голос
  - в) шрифт
  - г) компьютер
25. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает:
- а) соблюдение нейтралитета

- б) нарушение правил этикета
  - в) понимание другого человека
  - г) представление себя другому человеку
26. По содержанию общение может быть:
- а) деятельностное
  - б) мотивационное
  - в) когнитивное
  - г) все ответы верны
27. По способу обмена информацией различают деловое общение:
- а) печатное
  - б) устное деловое общение
  - в) письменное
  - г) приказное
28. К основным типам невербальной коммуникации не относятся:
- а) время
  - б) движения частей тела
  - в) пространство
  - г) нет верного ответа
29. Устные виды делового общения разделяются на:
- а) монологические и диалогические
  - б) групповые и личностные
  - в) письменные и устные
  - г) печатные и письменные
30. К компонентам речевой коммуникации относятся:
- а) говорение
  - б) слушание
  - в) публичное выступление
  - г) чтение
31. Логические доводы при выступлении (способы доказывания) включают:
- а) дедукцию (умозаключение из общего положения, связанное с ним суждения и заключение).
  - б) умозаключение о причинной зависимости
  - в) навязывания своего взгляда
  - г) нет верного ответа
32. Важным элементом деловой беседы является умение:
- а) говорить
  - б) молчать
  - в) слушать
  - г) критиковать
33. Социальное расстояние по нормам приближения человека к партнеру при общении, свойственным средневропейской культуре, составляет:
- а) 0-60 см
  - б) 60-120 см
  - в) 120-300 см
  - г) от 300см и далее
34. Выделяют следующие виды слушания:
- а) активное
  - б) пассивное
  - в) деловое
  - г) эмпатическое
35. Письменные виды делового общения включают:

- а) деловое письмо
  - б) приказ
  - в) инструкция
  - г) все ответы верны
36. Этапы работы над текстом включают:
- а) подготовительный этап
  - б) написание текста
  - в) редактирование
  - г) оформление
37. Технология воздействия убеждающей модели общения не включает:
- а) учет контр аргументации и критической позиции собеседника
  - б) опора на эмоциональный настрой
  - в) комплименты
  - г) все ответы верны
38. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:
- а) кейсы
  - б) переговоры
  - в) призывающая речь
  - г) совещания и собрания
39. Если конфликт порожден эмоциональными факторами, то:
- а) он слабо поддается устранению
  - б) его относительно легко разрешить
  - в) он неизбежно превращается в антагонистическое противоречие
  - г) его последствия неизбежно негативно скажутся на функционировании группы
40. Позитивный характер конфликта внутри группы проявляется в том, что он может привести к следующим благоприятным последствиям
- а) конфликт может повысить мотивацию на достижение целей
  - б) может спровоцировать негативное обострение отношений, в случае неразрешимости противоречий в будущем
  - в) конфликт может привести к лучшему пониманию отношений и позиций в группе
  - г) конфликт может играть созидательную роль в деле поиска новых путей функционирования группы
41. Важнейшими характеристиками обратной связи являются:
- а) направленность на помощь работнику
  - б) понятность
  - в) своевременность
  - г) полезность
  - д) достоверность
  - е) все вышеперечисленные
42. Критериями классификации коммуникаций в организации выступают:
- а) каналы общения;
  - б) мотивы коммуникации
  - в) средства коммуникации
  - г) реальность осуществления коммуникаций
  - д) пространственное расположение каналов
  - е) тип коммуникационной сети
43. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
- а) устная речь
  - б) мимика

в) рукопожатие

г) поза

д) покашливание

44. Прагматическая функция общения отражает:

а) потребностно-мотивационные причины и реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

б) способность общения оказывать воздействие на партнеров, развивая и совершенствуя их во всех отношениях

в) передачу друг другу необходимых сведений, настраивание на реализацию общих целей, намерений, задач

г) все ответы верны

45. Какой перевод на русский язык получил термин «документ»:

а) протокол

б) письменное свидетельство

в) обучение

г) сообщение

46. Для каких целей применяется организационно-распорядительная документация:

а) для оформления распорядительной и исполнительной деятельности аппарата хозяйствующего субъекта

б) для организации архивного хранения

в) для формирования первичной документации

47. Унификация документов заключается:

а) в установлении единообразия состава и форм управленческих документов, фиксирующих осуществление однотипных управленческих функций

б) в сокращении количества применяемых форм документов, необходимых и достаточных для реализации функций, и задач организации

в) в закреплении совокупности реквизитов документа, отражающих его форму

г) все ответы верны

48. Кем определяется состав и объем сведений, составляющих коммерческую тайну организации:

а) руководителем организации

б) заместителем руководителя по безопасности

в) заместителем руководителя по кадрам

г) все вышеперечисленные лица

49. Назовите документ, которым вводится в действие в календарном году сведения, составляющие коммерческую тайну организации:

а) акт

б) протокол

в) приказ

г) распоряжение

50. На какие нюансы необходимо обратить внимание при представлении делового партнера:

а) на пол

б) на занимаемую должность

в) на уровень оплаты труда

г) на внешний вид

51. На пути эффективных коммуникаций встречаются следующие барьеры:

а) экономические

б) физические

в) временные

- г) юридические
  - д) культурные
52. Межличностная сторона общения представляет собой:
- а) взаимодействие человека с непосредственным окружением
  - б) обмен между людьми различными представлениями, идеями, интересами, настроениями, чувствами, установками
  - в) функционирование эмоций и чувств, настроения в личных контактах партнеров
  - г) все ответы верны
53. Коммуникативный компонент общения представляет собой:
- а) обмен информацией между общающимися индивидами
  - б) систему мотивов и целей общения
  - в) обмен знаниями, идеями, влияниями, взаимными побуждениями, действиями
  - г) все ответы верны
54. Манипулятивное общение является формой:
- а) межличностного взаимодействия
  - б) когнитивного взаимодействия
  - в) эмотивного взаимодействия
55. Просодическими средствами невербального общения выступают:
- а) интонация
  - б) жесты
  - в) плач
  - г) дистанция между общающимися
  - д) громкость голоса
56. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
- а) угол общения партнеров
  - б) телефон
  - в) мимика
  - г) дистанция между общающимися
  - д) похлопывание по спине
57. Какой из перечисленных ниже видов коммуникаций называется «виноградной лозой»:
- а) формальные коммуникации
  - б) неформальные коммуникации
  - в) вертикальные коммуникации
  - г) диагональные коммуникации
  - д) коммуникации, осуществляемые с помощью технических средств и информационных технологий
58. В каких случаях при оформлении реквизита «Адрес» не указывается адрес:
- а) при адресовании документа физическому лицу
  - б) при направлении документа в правительственные учреждения и постоянным корреспондентам
  - в) при адресовании документа руководителю структурных подразделений хозяйствующих субъектов
59. В каких случаях реквизит «Отметка о контроле» ставится на документе:
- а) если документ является входящим
  - б) если документ относится к секретным
  - в) если исполнение документа поставлено на контроль
60. Электронный документ должен соответствовать следующим

требованиям:

- а) создаваться, обрабатываться, храниться, передаваться и приниматься с помощью программных и технических средств
  - б) содержать реквизиты, формируемые на основании приказа руководителя отдела Доу хозяйствующего субъекта
  - в) быть воспроизведенными в форме, принятой хозяйствующим субъектом
61. Преимуществом использования электронных документов является:
- а) более оперативная по сравнению с бумажными документами компьютерная обработка электронных документов
  - б) замедление и усложнение сбора, обработки, систематизации и поиска любой информации
  - в) снижение эффективности технологии работы с документами на каждом участке

62. Под договорно-правовыми отношениями следует понимать:

- а) отношения, возникающие между сторонами на основании закона
- б) отношения, возникающие между сторонами на основании заключенного договора
- в) отношения между продавцами и покупателями

63. Какое название имеет документ, выражающий предложение заключить договор и содержащий существенные условия договора:

- а) акцепт
- б) оферта
- в) дополнительное соглашение

64. Какой нормативный акт регулирует договорно-правовые отношения:

- а) конституция РФ
- б) гражданский кодекс
- в) указы президента РФ, постановления правительства РФ

65. Укажите название документа, раскрывающего информацию о нарушении контрактных обязательств и требований о возмещении убытков сторон, нарушивших эти обязательства:

- а) заявление
- б) объяснительная записка
- в) претензия

66. Целью презентации является:

- а) предоставление информации о товаре (услуге)
- б) убеждение людей для выполнения каких-либо действий
- в) установление контактов

67. Проведение презентаций может сопровождаться:

- а) розыгрышем призов
- б) праздничным концертом
- в) пресс-конференцией

68. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- а. Аристотель
- б. Гегель
- в. Кант
- г. Сартр

69. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам

- а. польза, выгода, трудолюбие
- б. справедливость, добро, благо
- в. честь, свобода, вера

70. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
- а. доброжелательность
  - б. порядочность
  - в. тактичность
  - г. уважительность
  - д. эгоизм
71. Высококультурный человек всегда:
- а. законопослушный, морально устойчивый
  - б. потенциальный бездельник
  - в. преступник
  - г. склонный к злоупотреблениям служебным положением
  - д. честолюбивый
72. Главной христианской добродетелью является:
- а. вера
  - б. любовь
  - в. надежда
  - г. сила
  - д. смирение
73. Деловая беседа предполагает:
- а. использование лести
  - б. использование литературного языка
  - в. комплиментарное воздействие
  - г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
74. К невербальным средствам делового общения относятся:
- а. деловая переписка
  - б. мимика и жесты
  - в. профессиональный жаргон
  - г. речевые конструкции
  - д. социальные диалекты
75. К принципам международного бизнеса не относятся:
- а. бережное отношение к окружающей среде
  - б. поддержка односторонних торговых отношений
  - в. уважение правовых норм
76. К способу регулирования межличностных отношений не относится:
- а. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений
  - б. регулирование межгрупповых отношений
  - в. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах
  - г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения
77. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?
- а. бестактность
  - б. воспитанность
  - в. порядочность
  - г. тактичность
  - д. уважение
78. Виды барьеров общения (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. межъязыковые
  - б. мировоззренческие
  - в. психологические
  - г. соматические

- д. социальные
  - е. технические
79. Каноничные правила представления (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. женщина первая представляется мужчине
  - б. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
  - в. младшие по возрасту представляются старшим
  - г. мужчина первым представляется женщине
80. Фундаментальные принципы административной этики (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. безусловная исполнительность
  - б. бюрократизм
  - в. гуманизм
  - г. законность
  - д. справедливость
81. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства (укажите не менее двух правильных ответов)?
- а. политический
  - б. либеральный
  - в. демократический
  - г. авторитарный
82. К международным этическим принципам ведения бизнеса относятся (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. принципы управления
  - б. уважение международных и национальных традиций в экономике
  - в. социальное сотрудничество работников
  - г. человеческое достоинство
83. Кодекс корпоративного поведения включает следующие разделы (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. контроль за поведением сотрудника
  - б. контроль за финансово-хозяйственной деятельностью
  - в. принципы корпоративного управления
  - г. исполнительные органы общества
84. Наиболее известные русские купцы-меценаты – это (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. Алексеев
  - б. Морозов
  - в. Третьяков
  - г. Прохоров
85. К социальным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. социальная жизнь
  - б. социальные блага
  - в. социальные гарантии по тк рф
  - г. социальная ответственность
86. К компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. рыночная
  - б. моральная
  - в. финансовая
  - г. социальная

87. К финансовым компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. себестоимость продукции
- б. привлекательность для инвесторов
- в. темпы экономического роста
- г. финансовая стабильность

88. Соотнесите методы, эффективных в начале деловой беседы, и их характеристик (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Методы	Характеристика метода
А. Метод зацепки	1. Непосредственный переход к сути дела
Б. Метод снятия напряженности	2. Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шуток для установления контакта
В. Метод прямого подхода	3. Постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые будут рассматриваться
Г. Метод стимулирования игры воображения	4. Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы

89. Сопоставьте пословицы с высказываниями (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Начало пословицы	Конец пословицы
А. На вкус и цвет	1. лучше новых двух.
Б. Не имей 100 рублей	2. товарища нет.
В. Друзья познаются	3. а имей 100 друзей.
Г. Старый друг	4. в беде.

90. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Тип темперамента	Характеристика темперамента
А. Сангвиник	1. Впечатлителен, повышено эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями.
Б. Флегматик	2. Активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии, в общении – резок, несдержан в выражениях.
В. Холерик	3. Уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца; настроение, как правило, ровное, спокойное.
Г. Меланхолик	4. Жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми.

91. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
В. Военская служба	2. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
С. Медицинское обслуживание	3. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

92. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

(А) Иван успешно прошел собеседование при приеме на работу на должность оператора связи. (Б) Но работодатель отказался заключить с ним трудовой договор, узнав, что ему 48 лет. (В) В объявленной вакансии возраст претендента особо не оговаривался. (Г) Правильным со стороны Ивана было бы обжаловать это решение в суде.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений.

93. Установите соответствие между типами профессий людей и их особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Типы профессий людей:	Особенности:
А. «человек- знаковая система»	1. Умение перевоплощаться
Б. «человек-техника»	2. Ответственность перед обществом
В. «человек-природа»	3. Напряженность труда, отсутствие коммуникативных навыков
Г. «человек – художественный образ»	4. Анализ состояния и развития растений
Д. «человек-человек»	5. Владение технологией общения

94. Установите соответствие между понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Определения:
А.Совесьть	1. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей
Б.Долг	2. Самоуважение, осознание значимости своей личности
В.Честь	3. Сдержанность в обнаружении своих достоинств
Г.Достоинство	4. Моральное осознание своих действий
Д.Скромность	5. Признание моральных заслуг, репутации

95. Установите соответствие между основными типами человеческого взаимодействия и их проявлениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Области взаимодействия:	Поведенческие проявления:
А.Позитивные эмоции	1.Предложения,указания; Выражение мнений; Выдача ориентаций.
Б.Решение проблем	2.Выражение несогласия; Создание напряженности; Демонстрация антагонизма.
В.Постановка проблем	3.Выражение солидарности; Снятие напряжения; Выражения согласия.
Г.Негативные эмоции	4.Просьба об информации; Просьбы высказывать мнение; Просьбы об указаниях.

96. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

(А) Общение-это процесс взаимодействия, при котором происходит обмен информацией. (Б) Все больше и больше людей в мире пользуются мобильными телефонами: они не только звонят или отвечают на звонки, но и переписываются с помощью SMS-сообщений. (В) Привычка общаться с помощью коротких простых текстов вредна, т.к. может привести к тому, что человек разучится разговаривать по душам, вникать в интонации собеседника и сочувствовать ему. (Г) В ряде стран Европы десяткам пользователей телефонов поставлен диагноз-«SMS-зависимость». (Д) Специалисты отделения вредных привычек одной из клиник зафиксировали, что люди, страдающие этим заболеванием, могут писать SMS- сообщения по семь и более часов в день.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

97. Установите соответствие между типами конфликта и конкретной ситуацией: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Тип конфликта:	Ситуация:
А. внутриличностный конфликт	1. администрация предъявляет к сотруднику противоречивые требования к конечному результату его работы, а он отстаивает свою позицию;
Б. межличностный конфликт	2. руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
В. межгрупповой конфликт	3. при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров;
Г. конфликт между группой и личностью.	4. столкновение политических интересов различных социальных групп в обществе.

98. Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Определения:
А. целеустремленность	1. умение принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.
Б. самообладание	2. умение действовать на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивать советы и предложения других людей.
В. самостоятельность	3. качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.
Г. решительность	4. способность подчинять свои действия целям, которые необходимо достичь

99. Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Определения:
А. настойчивость	1. обилие и яркость новых идей и планов.
Б. энергичность	2. возможность действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил.
В. инициативность	3. мобилизация своих сил для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями трудностями
Г. исполнительность	4. качество, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

100. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

(А) Состоялся очередной Всероссийский творческий конкурс (олимпиада) для выпускников 11-классов «Твое признание-финансист!» (Б) Профессия финансиста по предмету труда относится к типу «человек - знаковая система», по характеру труда является профессией творческого класса. (В) Победители и призеры были зачислены без экзаменов в Финансовый институт. (Г) Все участники конкурса показали себя достойными интеллектуалами. (Д) Выбор победителей был самым трудным для жюри.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

101. Установите соответствие между видами общения и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Виды общения:	Характеристика общения:
А. «контакт масок»	1. характеризуется « нужностью» ,т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
Б. примитивное общение	2. беспредметное общение ,говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
В. формально-ролевое общение	3. в процессе общения используется стандартный набор масок: строгость, вежливость, безразличие.
Г. деловое общение	4. общение, при котором вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли.
Д. светское общение	5. общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей.

102. Установите соответствие между характером человека и его особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Проявления характера человека:	Особенности:
А. отношение к другим людям	1. отношение к общественной собственности
Б. отношение к самому себе	2. общительность, замкнутость, откровенность, скрытность, вежливость, грубость
В. отношение к миру вещей	3. трудолюбие , лень, ответственность, легкомысленность
Г. отношение к делу, труду	4. неуверенность застенчивость, эгоизм, эгоцентризм

103. Установите соответствие между основными понятиями этики и их значением (сущностью): к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Значения (сущность):
А. этика	1. то, что позволяет развиваться, достигать гармонию
Б. добро	2. возможность выбора (отсутствие внешнего принуждения, осознанность, ориентиры – ценности, идеи, идеалы; цель и средства ее достижения)
В. зло	3. вид морального зла, выражающийся в малодушии, трусости, лени, холопству, в отсутствии самоконтроля
Г. враждебность	4. раздел философии, изучающий мораль (нравственность)
Д. распущенность	5. то, что разрушает, ведет к отчуждению
Е. свобода	6. вид морального зла, выражающийся в агрессии, насилии, разрушении, гневе, ненависти; активное зло, стремящееся к уничтожению чужого бытия

104. Установите соответствие между разделами теоретической этики и их учениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Раздел:	Учение:
А. аретология	1. учение о смерти
Б. деонтология	2. учение о счастье
В. аксиология	3. учение о долге
Г. фелинология	4. учение о добродетелях
Д. танатология	5. учение о ценностях

105. Установите соответствие между свойствами и их отличительными особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Свойства:	Отличительные особенности:
-----------	----------------------------

А. природные аффекты	1. умеренность, щедрость, мужество
Б. свойства ума	2. страх, гнев, досада
В. свойства характера	3. память, глубина и широта мысли, критичность ума

106. Установите соответствие между названием учения и принимаемым в нем нравственным идеалом (моральным образцом): к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. конфуцианство	1. «Совершенно мудрый»
Б. даосизм	2. «Просветленный»
В. буддизм	3. «Благородный муж»
Г. джайнизм	4. «Монах-отшельник»

107. Установите соответствие между названием учения и высказыванием: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. ветхозаветная мораль (заповеди Моисея)	1. Не мсти и не злобствуй на сына своего народа, и люби своего ближнего, как себя
Б. мораль Нового завета (Нагорная проповедь)	2. Ибо если вы будете любить любящих вас, какая вам награда? Не то ли делают и мытари? И если вы приветствуете только братьев ваших, что особенного делает? Не так ли поступают язычники?
В. Исламская мораль	3. Поступки оцениваются по намерениям – в этом устой жизни

108. Установите соответствие между термином и его определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. имморализм	1. житейская позиция, намеренно отвергающая моральные нормы
Б. аморализм	2. отрицание общепринятых норм и ценностей
В. нигилизм	3. философская позиция, претендующая на выход за сковывающие рамки существующих моральных понятий и ценностей

109. Установите соответствие между причинами поведения человека и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Определение:	Причина поведения человека:
А. Личностная атрибуция	1. получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается
Б. Обстоятельственная атрибуция	2. отчислили из образовательного учреждения – сам виноват
В. Стимульная атрибуция	3. опоздал на занятия – транспорт плохо ходит
Г. Внутренняя атрибуция	4. билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой
Д. Внешняя атрибуция	5. успех на экзамене однокурсника – высокие умственные способности, старание, упорство и т.д

110. Установите соответствие между видами общения и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Виды общения:	Определения:
А. «Контакт масок»	1. нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности
Б. Примитивное общение	2. обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей
В. Формально-ролевое об-	3. общение без предметное, люди говорят не то, что думают, а то, что поло-

щение	жено говорить в подобных случаях
Г. Деловое общение	4. характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
Д. Светское общение	5. вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли

111. Определите правильную последовательность удовлетворения потребностей личности, предложенная в концепции А.Маслоу (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых):

1. потребности в привязанности и любви
2. потребности в безопасности
3. когнитивные потребности
4. физиологические потребности
5. потребности в уважении и одобрении

112. Определите правильную последовательность этапов процесса подготовки презентации (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых):

1. определение цели презентации
2. разработка плана презентации
3. выбор метода представления продукта, проекта, услуги и пр.
4. составление списка приглашенных на презентацию
5. подготовка выступлений
6. подбор демонстрационных материалов

113. ... – это совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников организации (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

114. ... – это категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

115. ... – это сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

116. ... – это способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

117. ... – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

118. Каноничные правила представления (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. женщина первая представляется мужчине
- б. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
- в. младшие по возрасту представляются старшим
- г. мужчина первым представляется женщине

119. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- а. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений
- б. регулирование межгрупповых отношений
- в. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах
- г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

120. Деловая беседа предполагает:

- а. использование лести
- б. использование литературного языка
- в. комплиментарное воздействие

г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

**Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания**

Таблица 6

Шкала оценивания	Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»		УК-4.1 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия <b>Умеет верно и в полном объеме:</b> самостоятельно находит и обрабатывает информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке; составляет, редактирует на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполняет корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов	Продвинутый
	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия	<b>Знает верно и в полном объеме:</b> принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодей-	

				ствия; нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур	
			УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<b>Умеет верно и в полном объеме:</b> анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур	
<b>«зачтено»</b>		УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b> методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия <b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> самостоятельно находит и обрабатывает информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке; составляет, редактирует на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполняет корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов	<b>Повышенный</b>
			УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия	<b>Знает с незначительными замечаниями:</b> принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур	
			УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в	<b>Умеет с незначительными замечаниями:</b> анализировать разнообразие культур в процессе межкультур-	

			процессе межкультурного взаимодействия	турного взаимодействия; учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур	
	<b>«зачтено»</b>	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия	<b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия <b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> самостоятельно находит и обрабатывает информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке; составляет, редактирует на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполняет корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов	<b>Базовый</b>
		УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия	<b>Знает на базовом уровне, с ошибками:</b> принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур	
			УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<b>Умеет на базовом уровне, с ошибками:</b> анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур	

	«не зачтено»	<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК-4.1. Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> методы и способы применения информационно-коммуникационных технологий для сбора, хранения, обработки, представления и передачи информации в ситуациях академического и профессионального взаимодействия</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> самостоятельно находит и обрабатывает информацию, необходимую для качественного выполнения академических и профессиональных задач и достижения профессионально значимых целей, в т.ч. на иностранном языке; составляет, редактирует на государственном языке РФ и/или иностранном языке, выполняет корректный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык различных академических и профессиональных текстов</p>	<p><b>Компетенции не сформированы</b></p>
		<p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> <p>УК-5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p><b>Не знает на базовом уровне:</b> принципы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; методы анализа и учета разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия; нормы межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур</p> <p><b>Не умеет на базовом уровне:</b> анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; строить межкультурное взаимодействие с учетом разнообразия культур</p>	