

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Таскаев Сергей Вадимович

Должность: Ректор

Дата подписания: 16.09.2025 15:18:40

Уникальный программный ключ:

04c19ed8bb98f3b6cb77a486b9a8788b8322525



МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Факультет управления

Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 1 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

**Фонд оценочных средств
для промежуточной аттестации
по дисциплине**

Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии

Направление подготовки (специальность)

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль)

Государственное управление и местное самоуправление

Присваиваемая квалификация (степень)

магистр

Форма обучения

Очная

Челябинск 2025 г.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 2 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Содержание

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ
 - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной
3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
 - 3.1 Виды оценочных средств
 - 3.2 Содержание оценочных средств
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
 - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации (зачета)
 - 4.2 Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств
 - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 3 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: *38.04.04 Государственное и муниципальное управление*

Направленность (профиль):

Государственное управление и местное самоуправление

Дисциплина: **Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии**

Семестр (семестры) изучения: *1*

Форма (формы) промежуточной аттестации: *зачет*

Для оценки результатов изучения дисциплины используется *балльно-рейтинговая система*.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «**Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии**» направлено на формирование следующих компетенций:

Коды компет. (по ФГОС)	Содержание компетенций, согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-5	- Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Знать – особенности разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия. Уметь – учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия. Владеть – способностью анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств*

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного	Наименование оценочного средства
-------	--------------------------------------------------	------------------------------	-------------------------	----------------------------------



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 4 из 22	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

			средства для текущего контроля	на промежуточной аттестации
1	<p style="text-align: center;">УК-5</p> <p>Знать – особенности эволюции теории коммуникации.</p> <p>Уметь – анализировать принципы организации межкультурного взаимодействия.</p> <p>Владеть – способностью оценки взаимодействия людей по передаче информации от человека к человеку при помощи языка и других знаковых систем.</p>	Межкультурное взаимодействие: понятие, функции, содержание	Конспект, открытый тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Закрытый тест, Теоретические вопросы к зачету №1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10
2	<p style="text-align: center;">УК-5</p> <p>Знать – характеристики типов культур в зависимости от переменных: «индивидуализм-коллективизм», «дистанция власти», «стремление к избеганию неопределенности», «мужественность-женственность».</p> <p>Уметь – анализировать проявление личностных особенностей в овладении искусством общения.</p> <p>Владеть – навыками применения структурных элементов в формировании эффективного делового</p>	Типология межкультурных деловых коммуникаций	Конспект, открытый тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Закрытый тест, Теоретические вопросы к зачету №11,12,13,14, 15,16,17,18



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 5 из 22	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

	общения.			
3	УК-5 Знать – особенности социально-психологических механизмов и факторов, лежащих в основе взаимодействия между образом «я» и социальной средой личности. Уметь – организовывать групповое и индивидуальное поведение в деловом общении. Владеть – способностью формирования продуктивных технологий в деловом общении.	Инструменты формирования и поддержания межкультурных деловых коммуникаций	Блок-схема, открытый тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Закрытый тест, Теоретические вопросы к зачету №19,20,21, 22,23,24,25, 26, 27, 28, 29
4	УК-5 Знать – теоретические положения организации и выбора форм и технологий деловых отношений. Уметь – анализировать факторы, влияющие на формы и технологии деловой коммуникации. Владеть – навыками стратегии эффективного делового общения– умение строить общение по типу: открытое– закрытое, «ролевое– личностное», «монологическое» – «диалогическое»	Проблема формализации и корпоративной культуры и пути ее решения	Блок-схема, открытый тест, вопросы для устного опроса (собеседования)	Закрытый тест, Теоретические вопросы к зачету №30, 31,32,33,34,35, 36.37,38,39,40
	УК-5	Итоговое задание по дисциплине	Закрытый тест	Закрытый тест



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 6 из 22	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

**Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе по дисциплине. Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре и являются учебно-методическими материалами ограниченного (конфиденциального) пользования.*

3.2 Содержание оценочных средств

Оценочные средства промежуточной аттестации представлены базой вопросов для тестирования, теоретических вопросов для собеседования и практическими заданиями.

3.2.1 База вопросов для открытого тестирования¹

№ п/п	Формулировка вопроса
1.	Место и роль межкультурных деловых коммуникаций в современной организации.
2.	Характеристики силы организационной культуры.
3.	Характеристика функций организационной культуры.
4.	Основные свойства организационной культуры.
5.	Характеристики уровней организационной культуры.
6.	Содержание организационной культуры как совокупность элементов.
7.	Миссия как системообразующий элемент организационной культуры.
8.	Социальная ответственность организации как фактор формирования ее культуры.
9.	Стиль управления как основа социального партнерства и фактор формирования культуры.
10.	Организационный климат как основа социального партнерства и фактор формирования культуры.
11.	Деловая этика как основа формирования культуры организации.
12.	Символика, слоган как отражение культуры и инструмент её укрепления.
13.	Имидж организации как отражение её культуры.
14.	Процесс создания организационной культуры компании.
15.	Основные принципы формирования организационной культуры.
16.	Основные методы и меры создания культуры организации.
17.	Основные факторы, влияющие на особенности организационной

¹ Тесты открытые со свободным кратким ответом



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 7 из 22	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

	культуры.
18.	Проблема формализации корпоративной культуры и пути её решения.
19.	Возможные формы материализации корпоративной культуры.
20.	Методы поддержания корпоративной культуры.
21.	Проблема диагностики организационной культуры.
22.	Диагностика отдельных элементов корпоративной культуры.
23.	Построение профилей корпоративной культуры.
24.	Технология поэтапного проектирования развития корпоративной культуры на диагностической основе.
25.	Влияние корпоративной культуры на оценку профессионализма менеджмента организации.
26.	Важнейшие показатели профессионализма менеджмента для органической культуры.
27.	Важнейшие показатели профессионализма менеджмента для рыночной культуры.
28.	Важнейшие показатели профессионализма менеджмента для иерархической культуры.
29.	Важнейшие показатели профессионализма менеджмента для адхократической культуры.
30.	Сущность корпоративной этики.
31.	Основные принципы этики корпоративных отношений.
32.	Этические дилеммы корпоративных отношений.
33.	Организация и моральные стандарты.
34.	Способы повышения этического уровня организации.
35.	Корпоративные кодексы делового поведения.
36.	Профессиональные кодексы делового поведения.
37.	Деловая этика как основа формирования культуры и продукт культуры организации.
38.	Особенности деловой этики в разных типах организационной культуры.
39.	Мифы и традиции как отражение культуры и инструмент её укрепления.
40.	Взаимосвязь корпоративной культуры и культуры труда руководителя.

3.2.2 База контрольных заданий²

№ п/п	Формулировка задания
-------	----------------------

² Задания выполняются в свободное от аудиторных занятий и требуют обязательного оформления



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 8 из 22	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

	Тема задания	Вопросы задания
1	Конспект (подготовить материал в объеме от 5 до 10 страниц печатного текста) по теме: Межкультурное взаимодействие: понятие, функции, содержание	<ol style="list-style-type: none">1. Понятие организационной культуры.2. Основные функции и свойства организационной культуры.3. Структурные элементы организационной культуры.4. Миссия как системообразующий элемент культуры. <p>*Дополнительные темы для самостоятельной разработки и дополнительного доклада:</p> <ul style="list-style-type: none">- Характеристика методов исследования поведения личности в различных видах общения.- Выделения навыков управления собой и другими людьми. Взаимосвязь их в деловом общении.
2	Конспект (подготовить материал в объеме от 5 до 10 страниц печатного текста) по теме: Типология межкультурных деловых коммуникаций	<ol style="list-style-type: none">1. 1. Характеристики типов культур по Р.Рюттингеру, С.Хонди, К.Камерону, Р.Куинну, Г.Хофстеде.2. Характеристики типов культур в зависимости от переменных: «индивидуализм-коллективизм», «дистанция власти», «стремление к избеганию неопределенности», «мужественность-женственность».3. Особенности межкультурных деловых коммуникаций в зависимости от культуры и времени формирования. <p>*Дополнительные темы для самостоятельной разработки и дополнительного доклада:</p> <ul style="list-style-type: none">- Самооценка и оценка личностных и деловых качеств человека в процессе делового общения.- Перцептивные психологические процессы, их значение в формировании



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1	стр. 9 из 22	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____
----------------------	--------------	------------------------	---------------

		личности и в межличностном общении.
3	Блок-схема (представить в виде презентации или наглядного изображения) по теме: Инструменты формирования и поддержания межкультурных деловых коммуникаций	Используя теоретико-методологические основы модели взаимодействия в организации, разработать и представить блок-схему «Методы поддержания межкультурных деловых коммуникаций». Рассмотреть основные принципы и методы формирования межкультурных деловых коммуникаций.
4	Блок-схема (представить в виде презентации или наглядного изображения) по теме: Проблема формализации организационной культуры и пути её решения	Используя теоретико-методологические основы модели трудовой мотивации и демотивации работника, разработать и представить блок-схему «Корпоративная культура и корпоративная этика». Рассмотреть формы материализации корпоративной культуры: правила, кодекс, кредо и др.

3.2.3 База вопросов итогового теста³

1. Коммуникативный процесс включает в себя этапы (выберите правильную последовательность):

- 1. формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации**
2. приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
3. расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
4. приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

2. Коммуникативный процесс – это процесс взаимодействия между различными:

- 1. субъектами коммуникации**
2. объектами коммуникации
3. субъектами и объектами коммуникации

³ В тестовых заданиях необходимо выделить верный ответ



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 10 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

4. объектами и предметами коммуникации

3. Канал обратной связи – это средство:

1. консервации информации
2. передачи информации
3. получения информации
4. взаимопонимания коммуникаторов

4. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

1. неформальное общение
2. деловое общение
3. конфиденциальное общение
4. нет правильного ответа

5. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие
2. коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия

6. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:

1. общение
2. восприятие
3. взаимодействие
4. идентификация

7. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

1. восприятие
2. коммуникация
3. взаимодействие
4. эмпатия



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 11 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

8. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- 1. без обратной связи**
2. с истинной обратной связью
3. с неистинной обратной связью
4. с истинной и неистинной обратной связью

9. Виды коммуникации:

1. первичные и вторичные
2. главные и второстепенные
3. вербальные и речевые
- 4. вербальные и невербальные**

10. Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- 1. отдавайте предпочтение длинным предложениям**
2. никаких скороговорок
3. держите паузу
4. берите в руки, что поярче и расставляйте акценты

11. К эффективным приёмам слушания не относят:

1. активная поза слушающего
2. умение задавать уточняющие вопросы
3. активное слушание
- 4. нерелексивное слушание**

12. Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания:

- 1. интеллектуального и делового**
2. эмоционального и культурного
3. эмоционального и интеллектуального
4. рационального и делового

13. Коммуникации в организации важны:

1. только для систем управления
2. для управленческих и производственных систем
- 3. для всей организации в целом**
4. только для отдельных структур организации



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 12 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

14. К невербальным средствам коммуникации не относят:

1. нерефлексивное слушание

2. взгляд

3. тактильный контакт

4. рефлексивное слушание

15. Движения тела человека и визуальный контакт – это:

1. жест

2. походка

3. мимика

4. все ответы правильные

16. Если дистанция между собеседниками составляет 0,51...1,2 м – это дистанция:

1. интимная

2. социальная

3. личная

4. публичная

17. Если дистанция между собеседниками составляет 0...0,5 м – это дистанция:

1. публичная

2. социальная

3. интимная

4. личная

18. Если дистанция между собеседниками составляет более 3,6 м – это дистанция:

1. интимная

2. личная

3. социальная

4. публичная

19. Формальному общению соответствует дистанция:

1. более 3,6 м

2. 0...0,5 м



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 13 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

3. 0,51...1,2 м

4. 1,21...3,6 м

20. Неформальному общению соответствует дистанция:

1. 0...0,5 м

2. 0,51...1,2 м

3. более 3,6 м

4. 1,21...3,6 м

21. Во время публичного выступления интерес слушателей должен...

1. Немного уменьшаться

2. Расти

3. Не пропадать

4. Оставаться на одном уровне

22. Следует знать, что активно слушать человек может в среднем...

1. 40 минут

2. 15 минут

3. 30 минут

4. 60 минут

23. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы...

1. Провокационные

2. Контрольные

3. Направляющие

4. Информационные

24. Цель формального приема в начале переговоров...

1. Спровоцировать собеседников

2. Создать атмосферу взаимопонимания

3. Высказать точку зрения своей стороны

4. Выслушать точку зрения партнеров

25. Чтобы определить, понимает ли вас собеседник, следует использовать вопросы...

1. Контрольные



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 14 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

2. Информационные
3. Встречные
4. Однополосные

26. Жесты открытости:

1. пиджак расстегнут
2. ладони рук прижаты к груди
3. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
- 4. все ответы правильные +**

27. Деловая этика представляет собой:

1. Деловые отношения предпринимателей
- 2. Совокупность принципов поведения людей**
3. Поведение людей в конфликтных ситуациях
4. Личное поведение человека

28. Определить, что собеседник говорит неправде, позволяет:

- 1. Мимика и жесты**
2. Характер собеседника
3. Расположение за столом переговоров
4. Задаваемый собеседником вопрос

29. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон являются:

- 1. Деловые переговоры**
2. Деловое общение
3. Деловая беседа
4. Условное совещание

30. Выбор стиля руководства зависит от:

1. Напористости участников
2. Точки зрения руководителя на проблему
- 3. Ситуации и целей совещания**
4. Состав участников

31. Информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение, - это:



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 15 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

1. Обратная связь

2. Восприятие поступков
3. Ощущение защиты
4. Осознание поведения

32. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными...

1. Правилами проведения деловой беседы
2. Пунктами деловой беседы
3. Практическими советами
4. Этапами деловой беседы

33. Открытые вопросы – это вопросы, которые...

1. Выясняют мотивы и позиции собеседников
2. Выявляют позитивные и нейтральные позиции

3. Требуют какой-то информации

4. Дополняют сведения о собеседнике

34. Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы...

1. Избегать личных оскорблений
2. Избегать конфронтации
3. Незаметно воздействовать на другую сторону переговоров
4. Мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию

35. В начале делового совещания необходимо сразу...

1. Согласовать правила работы
2. Решить спорные вопросы
3. Высказать одну из точек зрения
4. Объявить повестку дня

36. Назовите документ, отражающий фактическое состояние рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания:

- *Протокол результатов совещания*

37. Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 16 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

- *Слишком громкая*

38. Если речь состоит из длинных фраз:

- *То она плохо воспринимается по смыслу*

39. Как влияет неразборчивая речь на собеседника:

- *Снижает интерес у собеседника*

40. Разнообразные движения руками и головой сопровождают разговор

– **это:**

- *Жесты*

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета в виде **трех этапов**. Для этого необходимо: пройти открытое тестирование; подготовить контрольные задания; выполнить итоговый тест.

На первом этапе студент кратко отвечает на открытые три тестовых вопроса (полученных случайным выбором). Продолжительность – 30 минут. Тесты, открытые со свободным ответом, не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно.

Вопросы для тестирования (открытые тесты) оцениваются владением понятийным аппаратом, знанием и умением формулировать и анализировать проблемы предметного характера в конкретных ситуациях.

На втором этапе студент демонстрирует выполнение контрольных заданий. Задания по всем основным темам дисциплины выполняются в свободное от аудиторных занятий время, требуют обязательного оформления и демонстрации. Продолжительность демонстрации выполненных заданий – 10 минут.

Контрольное задание оценивается преподавателем.

На третьем этапе студент выполняет итоговый тест. Тест представлен в виде закрытых вопросов, при ответе предполагается выбор правильного варианта из предложенных (тестовые задания имеют **ЕДИНСТВЕННЫЙ** верный вариант ответа). Продолжительность – 10



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 17 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

минут. Итоговый тест студентом выполняется в виде **компьютерного тестирования** по дисциплине «**Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии**». Тестирование проверяет знания студентов по изученным темам дисциплины. Контрольное тестирование выполняется в компьютерном классе в присутствии преподавателя. Сроки выполнения тестирования – согласовываются с преподавателем. Тестовые задания размещены в системе MOODLE. Чтобы получить в нее доступ, необходимо зарегистрироваться. Для этого следует зайти на главную страницу сайта <http://moodle.uio.csu.ru>.

Оценочные средства представлены:

- базой открытых вопросов для тестирования;
- контрольными заданиями в виде: выполнение конспекта, в блок-схемы, проекта, сценария деловой ситуации;
- итоговым тестом.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

4.2.1. Критерии оценивания теоретического вопроса

Характеристика знаний, умений и навыков	Характеристика устного ответа	Баллы
Знает и свободно владеет материалом и использует в анализе практических ситуаций	Ответ последовательный, вывод четкий, логичный	30
Знает и умеет применять теорию на практике, но допускает неточности	Ответ последовательный вывод ясен	20
Знает или имеет представление о теории, но допускает ошибки	Ответ недостаточно последователен, вывод неясен	10
Не знает теории, в том числе понятий по теме задания	Нет ответа или ответ неудовлетворительный	0

Каждый правильный ответ на тестовый вопрос – 10 баллов.
Максимальное количество баллов – 30.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 18 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

4.2.2. Критерии оценивания контрольных заданий

Критерии оценивания контрольных заданий (**обязательное выполнение всех заданий по дисциплине**):

Характеристики выполненных заданий	Баллы
Максимальный балл за выполненные задания (9 заданий по 4 тах баллов) и дополнительные самостоятельные выступления в виде доклада (4 балла - доклад по 1 баллу)	40
Дополнительные самостоятельные выступления в виде доклада (тах 4 балла - доклад по 1 баллу)	4 (4балла – по 1 баллу за доклад)
Выполненные задания полностью соответствуют заявленным темам, имеют понятный интерфейс, материал четко структурирован, оформлен эстетично; выделена теоретическая значимость обсуждаемого материала и его практическая ценность	36 (9 заданий по 4 тах баллов)
Выполненные задания полностью соответствуют заявленным темам, имеют понятный интерфейс, материал четко структурирован. Имеющиеся ошибки незначительны.	27 (9 заданий по 3 балла)
Выполненные задания соответствует заявленным темам, но есть небольшие замечания по раскрытию материала и интерфейсу.	18 (9 заданий по 2 балла)
Представленные материалы не соответствуют заданию	0

- **Круглый стол (дискуссия)** - студент для участия в круглом столе подготавливает **конспект**, где материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; в дискуссии показывает умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами; высказывает свою точку зрения; проявляет сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

- **Разработка блок-схемы** – студент разрабатывает **блок-схему**, где наглядно представлен материал по теме; демонстрирует знание и свободное владение фактическим материалом по теме; умеет использовать понятийный аппарат при анализе заявленной проблемы.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 19 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

- **Деловая ситуация (деловая игра)** - студент легко ориентируется в содержании учебного материала, свободно пользуется понятийным аппаратом, обладает умением связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения; предполагает грамотное, логическое изложение своей позиции; поведение игрока естественное, речь уверенная, в ходе игры использует наглядные материалы (реквизит, слайды);

- **Разработка проекта** - проектная работа соответствует цели и отвечает на проблемные вопросы; проведены коллективные обсуждения в ходе работы над проектом; результаты работы, представленные при помощи компьютерных средств, оформлены в соответствии с правилами; устное выступление участника логично; выступление подкреплено презентацией или публикацией; в ходе устного выступления даны ответы на все дополнительные вопросы аудитории.

Демонстрация и защита контрольных заданий (девять заданий) оценивается до 40 баллов (**максимальное количество баллов**).

4.2.3. Критерии оценивания итогового теста:

30 баллов	20 баллов	10 баллов	5 баллов	0 баллов
20	18	15	10	менее 10
выполненных	выполненных	выполненных	выполненных	выполненных
заданий	заданий	заданий	заданий	заданий
(100%)	(90%)	(75%)	(50%)	

Максимальное количество баллов – 30.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы технологий, техник, приёмов эффективных деловых коммуникаций;
- правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Уметь:

- формировать эффективные деловые коммуникации в системе менеджмента и работе менеджера для развития организационных отношений;
- осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 20 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

Владеть:

- практического применения теоретических и методических знаний деловых коммуникаций в жизнедеятельности и профессиональной деятельности
- навыками делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Зачтено			Незачтено
Высокий уровень освоения проверяемых компетенций	Средний уровень освоения проверяемых компетенций	Базовый уровень освоения проверяемых компетенций	Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При итоговой оценке сформированности компетенций у обучающихся *очно* отделения в рамках дисциплины «**Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии**» применяется балльно-рейтинговая система оценки.

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации.

При успешном (удовлетворительном) усвоении дисциплины и получении итоговой оценки - критериальный показатель – **зачтено**.

Критерии итоговой оценки

«Зачтено» - студент обнаруживает систематические и глубокие знания по темам дисциплины; владеет материалами основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой курса; глубоко понимает взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии; умеет связать теоретические основы методологии науки с процессом исследования; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

«Незачтено» - студент обнаруживает существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в трактовке основных концепций и категорий курса, не понимает специфику количественных и качественных методов, фундаментальных и прикладных



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 21 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

исследований.

Таблица перевода итоговых баллов в традиционную (пятибалльную) систему оценок:

Баллы	Оценка
100 - 61	Зачтено
60 - 0	Незачтено

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. **Высокий уровень** сформированности компетенций:

- студент проявляет формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности. Владеет системными знаниями техники общения как совокупности конкретных коммуникативных приемов, с применением эффективных стратегий делового общения.

- студент способен аргументировать собственную точку зрения по дискуссионным вопросам дисциплины, решать проблемные вопросы, критически оценивать информацию о состоянии и проблемах развития обратной связи в межличностном общении, формулировать собственные выводы.

2. **Средний уровень** сформированности компетенций:

- студент показывает готовность применять системные знания по осуществлению деловых коммуникаций, умения и навыки внедрять формы делового общения;

- у студента формируется комплексное знание особенностей применения и понимания различных видов и форм общения, умение сбора, анализа и обработки данных, необходимых для организации взаимодействия в процессе делового общения.

3. **Базовый уровень** сформированности компетенций:

- студент предполагает формирование компетенций на начальном уровне: знание основных положений организации деловых коммуникаций;



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)
Факультет управления
Кафедра прикладной экономики и маркетинга

Фонд оценочных средств по дисциплине «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»
по направлению подготовки 38.04.04 "Государственное и муниципальное управление" направленности (профилю)
Государственное управление и местное самоуправление
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Версия документа - 1

стр. 22 из 22

Первый экземпляр _____

КОПИЯ № _____

- студент способен отвечать на вопросы в форме закрытого теста.
Количество правильных ответов – не менее 50%.

4. **Низкий уровень сформированности компетенций**
соответствует оценке **незначтено**.

