

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гаскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 05.09.2025 11:19:49
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bfb98f4b6c773486b9a8788b8327403



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии» по направлению подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика» направленности «Информационная бизнес-аналитика» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 1

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
«Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии»

Направление подготовки (специальность)
38.04.05 «Бизнес-информатика»

Направленность (профиль)
«Информационная бизнес-аналитика»

Присваиваемая квалификация
Магистр

Форма обучения
Очная

Год набора
2025

Челябинск, 2025 г.

**38.04.05 Бизнес-информатика, Информационная бизнес-аналитика, магистр,
Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии, 2025, очная**

Фонд оценочных средств дисциплины (модуля) одобрен и рекомендован

Проректор по учебной работе утверждено 24.02.2025 А.А. Саламатов

Ученым советом института информационных технологий

Протокол заседания № 6 от 20.02.2025

Председатель Ученого совета
института информационных
технологий

согласовано

Ю. В. Петриченко

**Заседанием кафедры информационных технологий и экономической
информатики**

Протокол заседания № 6 от 20.02.2025

И. о. заведующего кафедрой

согласовано

С.А. Скрипов

Автор (составитель)

Ю.В. Петриченко

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО
«ЧелГУ» от «13» апреля 2021 г. № 247-1**



Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств	3
2. Перечень формируемых компетенций	4
3. Содержание оценочных средств по дисциплине	6
3.1. Виды оценочных средств	6
3.2. Содержание оценочных средств	9
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации	17
4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации	17
4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств	17
4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.....	18



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии» по направлению подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика» направленности «Информационная бизнес-аналитика» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 3

1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки: 38.04.05 Бизнес-информатика.

Направленность: Информационная бизнес-аналитика

Дисциплина: Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии

Семестры: 3

Форма промежуточной аттестации: зачёт

Для оценивания результатов обучения используется балльно-рейтинговая система.



2. Перечень формируемых компетенций

Изучение дисциплины «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии» направлено на формирование компетенций, приведённых в 1.

Таблица 1. Результаты обучения по дисциплине.

Коды компетенции и согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП ВО)	Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3	4
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Обладает знаниями особенностей и правил личной и профессиональной устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) УК-4.2. Демонстрирует умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в ситуации устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) УК-4.3. Имеет навыки академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном(ых) языке(ах)	Знать: особенности личной и профессиональной устной и письменной коммуникации Уметь: Применять коммуникативные технологии в личной и профессиональной коммуникации Владеть: Владеет навыками профессионального взаимодействия
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Обладает необходимыми знаниями о разнообразии культур и об основных принципах межкультурного взаимодействия УК-5.2. Демонстрирует умение анализировать и использовать в профессиональной деятельности культурные и этические особенности среды. УК-5.3. Имеет навыки межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Знать: Обладает знаниями об основах межкультурного взаимодействия; Уметь: учитывать в профессиональной коммуникации культурные и этические особенности партнеров; Владеть: навыками межкультурного взаимодействия в деловой коммуникации.



ПК-3	Способен управлять проектно-внедренческими коллективами в процессе выработки структурных и технологических решений в области информационно-коммуникационных технологий	ПК-3.1 Уметь идентифицировать ключевые методы и методологии управления проектами, а также основные принципы работы в области информационно-коммуникационных технологий. ПК-3.2 Уметь организовывать и координировать деятельность проектно-внедренческих команд, а также эффективно распределять задачи и сроки среди участников команды с учетом их навыков и ресурсов. ПК-3.3 Владеть навыками лидерства, позволяющими мотивировать и вдохновлять команду для достижения поставленных целей, проводить анализ результатов проекта для дальнейшего его улучшения.	Знать: основы коммуникационного процесса Уметь: коммуницировать в проектно-внедренческом коллективе в процессе выработки решений
------	--	--	---



3. Содержание оценочных средств по дисциплине

3.1. Виды оценочных средств

Таблица 2. Виды оценочных средств.

№ п/п	Код компетенции/ планируемые результаты обучения	Контролируемые темы/ разделы	Наименование оценочного средства для текущего контроля	Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания
1	УК-4.1. Обладает знаниями особенностей и правил личной и профессиональной устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) Знать: особенности личной и профессиональной устной и письменной коммуникации	Коммуникации в организации Формы деловой коммуникации	Собеседование, эссе и собеседование по нему	Вопросы для собеседования (зачета) № 1-5
2	УК-4.2. Демонстрирует умение применять современные коммуникативные технологии для академического и профессионального взаимодействия в ситуации устной и письменной коммуникации, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) Уметь: Применять коммуникативные технологии в личной и профессиональной коммуникации	Коммуникации в организации Формы деловой коммуникации	Собеседование, эссе и собеседование по нему	Вопросы для собеседования (зачета) № 9-12
3	УК-4.3. Имеет навыки	Коммуникации в	Собеседование,	Вопросы для



	академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) Владеть: Владеет навыками профессионального взаимодействия	организации Формы деловой коммуникации	эссе и собеседование по нему	собеседования (зачета) № 9 -12
4	УК-5.1. Обладает необходимыми знаниями о разнообразии культур и об основных принципах межкультурного взаимодействия Знать: Обладает знаниями об основах межкультурного взаимодействия;	Коммуникации в организации Формы деловой коммуникации	Собеседование, эссе и собеседование по нему	Вопросы для собеседования (зачета) № 3 – 9
5	УК-5.2. Демонстрирует умение анализировать и использовать в профессиональной деятельности культурные и этические особенности среды. Уметь: учитывать в профессиональной коммуникации культурные и этические особенности партнеров;	Коммуникации в организации Формы деловой коммуникации	Собеседование, эссе и собеседование по нему	Вопросы для собеседования (зачета) № 1 – 12
6	УК-5.3. Имеет навыки межкультурного взаимодействия при выполнении профессиональных задач Владеть: навыками межкультурного взаимодействия в деловой коммуникации.	Коммуникации в организации Формы деловой коммуникации	Собеседование, эссе и собеседование по нему	Вопросы для собеседования (зачета) № 1 - 12
7	ПК-3.1 Уметь идентифицировать ключевые методы и методологии	Коммуникации в организации Формы деловой коммуникации	Собеседование, эссе и собеседование по нему	Вопросы для собеседования (зачета) № 1 - 12



	управления проектами, а также основные принципы работы в области информационно-коммуникационных технологий. Знать: основы коммуникационного процесса			
8	ПК-3.2 Уметь организовывать и координировать деятельность проектно-внедренческих команд, а также эффективно распределять задачи и сроки среди участников команды с учетом их навыков и ресурсов. ПК-3.3 Владеть навыками лидерства, позволяющими мотивировать и вдохновлять команду для достижения поставленных целей, проводить анализ результатов проекта для дальнейшего его улучшения. Уметь: коммуницировать в проектно-внедренческом коллективе в процессе выработки решений	Коммуникации в организации Формы деловой коммуникации	Собеседование, эссе и собеседование по нему	Вопросы для собеседования (зачета) № 1 - 12

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.



3.2. Содержание оценочных средств

Примерные вопросы для собеседования (зачета):

1. Понятие коммуникации: виды, функции.

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Известны три основные функции делового общения:

Информационно-коммуникативная функция (накопление, формирование, передача и прием информации).

Регулятивно-коммуникативная (корректировка поведения, а также способы воздействия на собеседника: убеждение, внушение, подражание, заражения).

Эффективно-коммуникативная (становление эмоциональной оболочки человека).

Виды и функции делового общения:

Деловая переписка. В письменной форме (письма, приказы, запросы, постановления) выстраивается общение.

Деловая беседа. Партнеры обсуждают перспективы развития предприятия, решают важные вопросы.

Деловое совещание. Слаженная коллективная работа направлена на развитие предприятия, разработку уникальных проектов. Прогноз успешного развития бизнеса делается сообща.

Публичное выступление. Доведение информации одним человеком (начальником, помощником, специалистом) до трудового коллектива.

Деловые переговоры. Они должны привести стороны к подписанию важных для бизнеса документов (контракт, соглашение и договор).

2. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации. Средство коммуникации — способ кодирования сообщений. Поскольку почти все сообщения кодируются с использованием более чем одного средства, применяется понятие «средства коммуникации». Такими средствами являются письменная и устная речь и многочисленные невербальные (несловесные) средства. Канал коммуникации — специальный маршрут или технология, используемая для передачи сообщения получателю. К основным средствам коммуникации относятся: беседа лицом к лицу, письмо, факс, электронная почта, афиша, брошюра, видео и т. п. Решение использовать устные или письменные средства коммуникаций может быть частично обосновано ответами на следующие вопросы.

1. Нужна ли немедленная обратная связь? Устная коммуникация обеспечивает самую быструю обратную связь. Обратная связь может быть достигнута и при письменной коммуникации, но обычно она осуществляется медленно.

2. Актуален ли вопрос о позитивном восприятии переданного послания? Если вероятно неприятие данного сообщения, устная коммуникация лучше письменной. В личном разговоре сообщение может быть адаптировано к восприятию получателя путем налаживания обратной связи.

3. Есть ли необходимость в документировании коммуникации? Если важна ответственность и подотчетность, письменная коммуникация предпочтительнее устной.

4. Нужна ли детальная точность? Если передаваемое сообщение содержит детали или уточняющую информацию или объясняет сложную процедуру, письменный метод является основным средством коммуникации.



Различают следующие виды каналов коммуникаций — формальные каналы коммуникации (вертикальные каналы, направленные вниз, направленные вверх, горизонтальные) и неформальные каналы коммуникаций.

Формальные каналы коммуникаций — каналы, которые определены, установлены руководством. Линии, связывающие должностных лиц и подразделения организационной структуры компании, обычно представляют собой формальные каналы коммуникаций.

Направленные вниз каналы коммуникации представляют собой каналы коммуникаций, по которым движется информация от руководителя к подчиненным.

3. Деловое общение, его формы
Можно выделить следующие формы делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, выступления. Основной формой делового общения являются деловые переговоры, которые представляют собой взаимное общение в деловом стиле для достижения совместного решения.

4. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления

Одной из причин неэффективности делового общения является наличие коммуникативных барьеров.

Они возникают из-за:

- Психологических особенностей партнеров (различий в интеллекте, темпераменте, мышлении и т.п.).
- Социальных, политических, религиозных, национальных, образовательных различий.
- Различий в словарном запасе и лексиконе.
- Различного знания предмета обсуждения.

Можно выделить следующие коммуникативные барьеры: понятийный барьер, барьер восприятия, фонетический барьер.

Понятийный барьер возникает, прежде всего, из-за того, что люди в одно и то же слово, термин могут вкладывать различный смысл, в результате каждый говорит о своем, что затрудняет взаимопонимание.

Барьер восприятия. Каждый из нас имеет свою картину мира, личный и социальный опыт, свои ценности, через призму которых воспринимает окружающий мир.

Фонетический барьер создается из-за особенностей речи говорящего. Учет этого барьера имеет большое значение для эффективного общения.

Коммуникативные барьеры можно преодолеть, если обучиться приемам активного слушания.

5. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
У телефона есть ряд преимуществ, которых лишены другие средства коммуникации. Главные из них:

- скорость передачи информации (выигрыш во времени);
- немедленное установление связи с абонентом, находящимся на любом расстоянии;
- непосредственный обмен информацией в форме диалога и возможность достичь договоренности, не дожидаясь встречи;
- конфиденциальность контакта;
- сокращение бумагооборота;
- экономия средств на организацию контактов других видов (довольно часто первый телефонный разговор, за которым должны последовать личные контакты, может оказаться последним).

6. Слушание. Виды и специфика.
Умение слушать, следовательно, эффективно помогает собеседнику снизить уровень эмоционального возбуждения и начать «трезво» рассуждать по поводу возникшей проблемы; повышает самооценку собеседника; ослабляет воздействие стресса и психического напряжения;



развивает у человека чувство уверенности в себе; способствует росту искренности и взаимопонимания; демонстрирует уважение к чувствам другого.

Выделяют следующие виды слушания:

Направленное, *критическое* слушание – сначала осуществляется критический анализ сообщения, а затем делается попытка его понимания. Данный вид слушания эффективен при дискуссиях, спорах, но не рекомендуется на лекциях, семинарах.

Эмпатическое слушание (сопереживание) – понимание отношения человека к тому, что он говорит.

Нерефлексивное слушание (умение «правильно молчать») – минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. При таком слушании целесообразно подавать невербальные сигналы, подтверждающие внимание и включенность в процесс коммуникации.

Активное рефлексивное слушание – осмысленное высказывание, проверка и уточнение понимания, выяснение степени его адекватности сказанному. Данный вид слушания наиболее эффективен при деловом общении.

7. Вопросы в деловой межкультурной коммуникации. Виды вопросов и их классификация. Существуют различные виды вопросов. Наиболее простая классификация выделяет вопросы: уточняющие и восполняющие; простые и сложные; корректные и некорректные; нейтральные, благожелательные и провокационные.

Уточняющие вопросы направлены на выяснение истинности или ложности информации и требуют ответа "да" или "нет". Их также называют закрытыми вопросами.

Открытые или восполняющие вопросы начинаются с вопросительных слов: "кто", "что", "где", "когда", "как", "почему". Они помогают получить развернутые ответы и новые знания относительно событий, явлений, предметов.

Простые вопросы не могут быть расчленены на более простые высказывания. Сложные вопросы включают в себя два и более простых вопроса.

Корректные вопросы основываются на истинных суждениях. Некорректные вопросы основываются на ложных или неопределенных суждениях.

Нейтральные вопросы не содержат эмоциональной окраски и никак не воздействуют на личность собеседника.

Благожелательные вопросы подчеркивают расположенность говорящего к собеседнику.

Провокационные вопросы негативно окрашены и содержат скрытое или явное подстрекательство к неверным действиям собеседника.

Умение правильно задавать правильные вопросы помогает и тому человеку, который задает (индуктору), и тому, кому они адресованы (реципиенту). Для поддержания продуктивного коммуникативного взаимодействия лучше задавать разнонаправленные вопросы, нежели произносить монологи. Таким образом, вы включаете собеседника в общение, проявляете к нему интерес. Правильно поставленные вопросы позволяют получить намного больше информации о собеседнике, а также управлять ходом делового общения. Когда вы задаете вопросы "на понимание", то эти же вопросы ставит перед собой и ваш собеседник и отвечает на них. Вопросы - это вроде бы не внушение. Вопросы - это прояснение. А ведь вопрос и ответ - это две противоположные стороны единого целого. Имейте в виду: тот, кто спрашивает, тот и управляет разговором. Вы не навязываете собеседнику свою точку зрения, вы плавно подводите его к ней. Кроме того, с помощью вопросов мы активизируем собеседника, даем ему возможность самоутвердиться. Плюс к этим преимуществам вопросы закрепляют промежуточные результаты переговоров как вида межличностного взаимодействия.

8. Структура процесса убеждения. Прямой и косвенный способ убеждения.



процесс убеждения, направленный на убеждение слушателей в правоте оратора, правильности и справедливости его позиции и побуждение их к принятию соответствующего решения, включает в себя два взаимосвязанных социальнопсихологических способа воздействия, которые в процессе убеждения протекают одновременно (параллельно):

1) прямой способ убеждения, или собственно убеждение (его называют еще центральным, или непосредственным, способом убеждения);

2) косвенный (опосредованный, периферийный, или эвристический) способ убеждения.

Прямой (центральный) способ убеждения, или собственно убеждение, представляет собой способ вербального (словесного) влияния, который включает в себя систему доводов, выстроенных по законам формальной логики и обосновывающих выдвигаемый индивидом тезис. Прямое убеждение оказывает воздействие на сознание личности через ее собственное мышление. При этом человеку, до которого доведена определенная информация, прямо или косвенно предлагается:

- осмыслить ее, соотнести ее с хранящимися в памяти знаниями и убеждениями;
- критично подойти к ней, отобрать существенное, истинное, отбросить ложное;
- определенным образом систематизировать воспринятую информацию;
- выработать суждение, высказать либо оставить при себе оценку;
- в зависимости от результатов прохождения перечисленных этапов принять решение.

9. Деловые переговоры, их виды и этапы.

Переговоры как один из видов создания и поддержания диалога с деловыми партнерами могут проводиться с целью:

- установления деловых отношений;
- выяснения позиций сторон по одному или нескольким вопросам;
- обмена информацией;
- урегулирования отношений;
- углубления взаимопонимания;
- достижения новых соглашений;
- подписания соглашений.

Этапы переговорного процесса:

- 1.Определение цели
- 2.Достижение соглашения
- 3.Обсуждение
- 4.Аргументация и контраргументация
- 5.Стартовые позиции
- 6.Подготовка к переговорам

Тактика ведения переговоров:

Предварительное обсуждение условий

Условия переговоров, включая место и время переговоров, должны быть, обговорены еще до начала переговоров.

Навязывание своих проблем человеку, с которым ведутся переговоры

Часто люди, ведущие переговоры передают свои проблемы вам и пытаются навязать вам эти проблемы так, как будто они являются вашими. Например, приходит покупатель и говорит, что у него только 100 000 руб., и ему надо столько то товара. Можно сказать, что я продам меньше товара, чем ему нужно, т.к. не хватает денег. Тем самым я «возвращаю» проблему покупателю, чтобы он сам разобрался в ситуации. Либо можно решить проблему как то иначе.

Участие авторитетного человека

Вовлечение третьего лица может быть наиболее эффективным способом снизить напряжение в ведении переговоров. Но надо быть осторожным, так как важно не потерять своих полномочий



принятия решений.

«Клевание»

«Ведь заказ включает доставку в стоимость?», или «Цена машины учитывает заполнение топливом, правда?» - это наиболее яркие примеры «клевания» в переговорах. Когда стороны устали от длительных переговоров, «клевание» - это наиболее эффективный способ получить желаемые результаты.

Тактика «Хороший» и «Плохой»

Эта тактика используется для смягчения стороны в ведении переговоров. Например, когда вы ведете переговоры с Финансовым Директором и Директором по Закупке, один из них начинает говорить, что ваши условия несправедливы и уходит. А другой директор пытается играть в «хорошего» переговорщика, пытаясь смягчить условия сделки. Для борьбы с такой тактикой переговоров, вам необходимо, четко спросить, на какую цену они согласны, а затем уже конкретно решить, приемлемы ли вам их условия.

Язык тела

Язык тела играет важную роль в ведении переговоров. Жесты и манера речи влияет на людей, поэтому эффективное использование языка тела поможет завоевать сильную позицию в переговорах. Поэтому нужно реагировать визуально и устно на предложения другой стороны. Нужно помнить, что начальные цены обычно выше, чем те, на которые сторона рассчитывает. Нужно подавать сигналы, что вас не устраивает такая цифра, тогда собеседник будет вынужден снизить цену. Язык тела поможет снизить цену и требования до желаемой точки.

Молчание

Молчание – это хорошая и очень сильная тактика ведения переговоров. Так как молчание обычно сигнал недовольства и несогласия. Обычно молчание заставляет одну из сторон изменить условия предложения. Чтобы побороть такую тактику, не следует менять своих условий, иначе вы ослабите свою позицию.

Определение недостатков

Это еще одна тактика, которую используют люди, ведущие переговоры. Указав на недостатки, они пытаются повлиять на вас и изменить условия предложения. Единственный способ преодолеть такую тактику – не ослаблять своей позиции из-за какого-либо недостатка.

Власть правил и принципов

Обычно люди думают, что было написано - неоспоримо. Поэтому использование письменных подтверждений, заставляет другую сторону принять ваши условия.

Принцип спокойствия

Не будьте слишком восторженны во время ведения переговоров.

10. Вербальные средства общения.

Вербальное общение (знаковое) осуществляется с помощью слов. К вербальным средствам общения относится человеческая речь. Специалистами по общению подсчитано, что современный человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тыс. слов в час.

Итак, язык - это система знаков и способов их соединения, которая служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений людей и является важнейшим средством человеческого общения

11. Невербальные средства общения.

При невербальном общении средством передачи информации являются несловесные знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, пространственное расположение и т.д.).

К основным невербальным средствам общения относятся: Кинестика - рассматривает внешнее проявление человеческих чувств и эмоций в процессе общения.



К ней относятся:

- жестика;
- мимика;
- пантомимика.

Жестика. Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время даже предпринимаются попытки создать словари жестов. О той информации, которую несет жестикуляция, известно довольно много. Прежде всего, важно количество жестикуляции. У разных народов выработались и вошли в естественные формы выражения чувств различные культурные нормы силы и частотности жестикуляции. Исследования М. Аргайла, в которых изучались частота и сила жестикуляции в разных культурах, показали, что в течение одного часа финны жестикулировали 1 раз, французы - 20, итальянцы - 80, мексиканцы - 180.

Интенсивность жестикуляции может расти вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, а также при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно затруднено.

Мимика. Мимика - это движения мышц лица, главный показатель чувств. Исследования показали, что при неподвижном или невидимом лице собеседника теряется до 10-15% информации. Главной характеристикой мимики является ее целостность и динамичность. Это означает, что в мимическом выражении лица шести основных эмоциональных состояний (гнев, радость, страх, печаль, удивление, отвращение) все движения мышц лица скоординированы. Основную информативную нагрузку в мимическом плане несут брови и губы.

Визуальный контакт, также является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего - означает не только заинтересованность, но и помогает сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.

Пантомимика - это походка, позы, осанка, общая моторика всего тела.

Походка - это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте. В исследованиях психологов люди узнавали по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Выяснилось, что «тяжелая» походка характерна для людей, находящихся в гневе, «легкая» - для радостных. У гордящегося человека самая большая длина шага, а если человек страдает, его походка вялая, угнетенная, такой человек редко смотрит вверх или в том направлении, куда идет.

Поза — это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.

Одним из первых на роль позы человека как средства в невербальном общении указал психолог А. Шефлен. В дальнейших исследованиях, проведенных В. Шюбцем, было выявлено, что главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом своего тела по отношению к собеседнику. Это размещение свидетельствует либо о закрытости, либо о расположении к общению.

Поза, при которой человек перекрещивает руки и ноги, называется закрытой.



Перекрещенные на груди руки являются модифицированным вариантом преграды, которую человек выставляет между собой и своим собеседником. Закрытая поза воспринимается как поза недоверия, несогласия, противодействия, критики. Более того, примерно треть информации, воспринятой из такой позы, не усваивается собеседником. Наиболее простым способом выведения из этой позы является предложение что-нибудь подержать или посмотреть.

Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника, а ладони и стопы развернуты к партнеру по общению. Это - поза доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Лучший способ добиться взаимопонимания с собеседником - это скопировать его позу и жесты.

Такесика — роль прикосновений в процессе невербального общения. Здесь выделяются рукопожатия, поцелуи, поглаживания, отталкивания и т.п. Доказано, что динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.

Проксемика - определяет зоны наиболее эффективного общения. Э.Холл выделяет четыре основные зоны общения:

- Интимная зона (15-45 см) - в нее человек допускает только близких себе людей. В этой зоне ведется негромкий доверительный разговор, осуществляются тактильные контакты. Нарушение этой зоны посторонними вызывает физиологические изменения в организме: учащение сердцебиения, рост кровяного давления, прилив крови к голове, выброс адреналина и др. Вторжение «чужого» в эту зону расценивается как угроза.

- Личная (персональная) зона (45 - 120 см) - зона обыденного общения с друзьями, коллегами. Допускается только визуальный - зрительный контакт.

- Социальная зона (120 - 400 см) - зона проведения официальных встреч и ведения переговоров, совещаний, проведения административных бесед.

- Публичная зона (более 400 см) - зона общения с большими группами людей во время лекций, митингов, публичных выступлений и т.д..

В общении также важно обращать внимание на голосовые характеристики, относящиеся к невербальному общению. Просодика - это общее название таких ритмико-интонационных сторон речи, как высота, громкость голоса, его тембр.

Нужно уметь не только слушать, но и слышать интонационный строй речи, оценивать силу и тон голоса, скорость речи, которые практически позволяют выражать наши чувства и мысли.

Хотя природа наградила людей уникальным голосом, окраску ему они придают сами. Те, кому свойственно резко менять высоту голоса, как правило, бодрее. Общительнее, увереннее, компетентнее и гораздо приятнее, чем люди, говорящие монотонно.

12. Особенности коммуникации в научно-исследовательском коллективе.

Особенности коммуникаций в организациях и коллективах. Зависимость коммуникаций от вида организации. Научно-исследовательские группы

Научные школы, научные кружки, междисциплинарные научные объединения. Основные направления коммуникаций в производственных и научных организациях. Внешние и внутренние коммуникации. Коммуникации с властными структурами, с бизнес-структурами, с общественностью. Влияние межличностных отношений на характер

коммуникаций в группе. Групповая сплоченность и ее реализация в коммуникациях. Формальная и неформальная структура коллектива. Коммуникации в корпоративной культуре. Конфликты, их причины и способы разрешения в процессе коммуникаций.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Деловые коммуникации в межкультурном взаимодействии» по направлению подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика» направленности «Информационная бизнес-аналитика» ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 16

Кафедра как рабочая группа. Особенности групповых коммуникаций в системе науки и образования.



4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации

Зачёт проводится в виде собеседования. Студент должен ответить на задаваемые преподавателем вопросы по пройденным при изучении дисциплины темам.

Примерные вопросы для собеседования (зачета):

1. Понятие коммуникации: виды, функции.
2. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
3. Деловое общение, его формы
4. Коммуникативные барьеры и причины их возникновения. Способы преодоления
5. Телефонная коммуникация и общение по Интернету. Особенности.
6. Слушание. Виды и специфика.
7. Вопросы в деловой межкультурной коммуникации. Виды вопросов и их классификация.
8. Структура процесса убеждения. Прямой и косвенный способ убеждения.
9. Деловые переговоры, их виды и этапы.
10. Вербальные средства общения.
11. Невербальные средства общения.
12. Особенности коммуникации в научно-исследовательском коллективе.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

4.2.1. Критерии оценивания собеседования

При собеседовании выделяются критерии, по которым оцениваются знания обучающихся.

Зачтено	Зачтено	Зачтено	Не зачтено
<i>Высокий уровень освоения проверяемых компетенций</i>	<i>Средний уровень освоения проверяемых компетенций</i>	<i>Базовый уровень освоения проверяемых компетенций</i>	<i>Недостаточный уровень освоения проверяемых компетенций</i>
Продемонстрирован высокий уровень владения терминологией по курсу. Полностью освещены теоретические вопросы: названы и раскрыты основные понятия; проанализированы существующие в данной науке подходы к рассматриваемой проблеме; приведены и проанализированы	Продемонстрирован хороший (выше среднего) уровень владения терминологией по курсу. Дан ответ на теоретические вопросы, но недостаточно полно; не раскрыто одно из основных понятий; проанализированы не все существующие в данной науке подходы к рассматриваемой	Продемонстрирован средний уровень владения терминологией по курсу. Дан ответ на теоретические вопросы, но недостаточно полно; раскрыты лишь некоторые из основных понятий; проанализированы некоторые подходы к рассматриваемой проблеме; приведена и проанализирована одна	Продемонстрирован низкий уровень владения терминологией по курсу. Не дан ответ на теоретические вопросы; не проанализированы подходы к данной проблеме (общий процент качества ответа – 50%).



основные классификации рассматриваемого материала; подтверждены основные теоретические положения практическим материалом.	проблеме; приведена и проанализирована большая часть классификаций рассматриваемого материала; подтверждена большая часть теоретических положений практическим материалом.	классификация рассматриваемого материала; подтверждена лишь часть теоретических положений практическим материалом (общий процент качества ответа – примерно 60%).	
---	--	---	--

Зачтено – студент глубоко и полно владеет содержанием учебного материала; умеет связывать теорию с практикой, теоретические выводы подтверждает примерами, фактами, данными научных исследований; осуществляет межпредметные связи, предложения. Делает выводы логично, четко. Ясно и кратко излагает ответы на поставленные вопросы; умеет обосновывать свои суждения и профессионально-личностную позицию по излагаемому вопросу. Ответ носит самостоятельный характер, но содержание ответа имеет отдельные неточности (несущественные ошибки) в изложении теоретического и практического материала, отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой; допущенные ошибки исправляются студентом после дополнительных вопросов экзаменатора.

Допустимо, что студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности и существенные ошибки в определении понятий, формулировке положений, не привлекает для аргументации ответа основные положения исследовательских, концептуальных и нормативных документов, не умеет обосновать свои суждения; наблюдается нарушение логики изложения. Ответ отличается низким уровнем самостоятельности, не содержит собственной профессионально-личностной позиции.

Не зачтено – студент имеет разрозненные, бессистемные знания: не умеет выделять главное и второстепенное; допускает ошибки в определении понятий, формулировке теоретических положений, искажает их смысл; не ориентируется в нормативно-концептуальных, программно-методических, исследовательских материалах, беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет соединять теоретические положения с практикой; не умеет применять знания для обоснования и объяснения фактов, не устанавливает межпредметные связи.

4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты только промежуточной аттестации, ответы студентов на собеседовании.

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, средний и базовый уровни сформированности компетенций соответствуют оценке зачтено:

- предполагает формирование компетенций на высоком уровне;



- знание теоретических разделов изучаемой дисциплины на уровне не ниже оценки удовлетворительно;
 - студент умеет применять на практике знания, полученные в рамках изучения дисциплины
 - формируются навыки использования теоретических и практических разделов дисциплины для решения задач профессиональной деятельности;
2. Низкий уровень соответствует оценке незачтено.