

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КУЛЬТУРНЫЙ ОБМЕН И ДЕЛОВЫЕ  
КОММУНИКАЦИИ**

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело

Направленность (профиль): «Таможенная логистика»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: специалист таможенного дела

Срок обучения: очная форма – 5 лет, заочная форма – 5 лет 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	34(0,94)	8(0,22)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	34(0,94)	6(0,17)
• лекции	16(0,44)	2(0,06)
• практические	18(0,5)	4(0,11)
Промежуточная аттестация (контактная работа)		2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	38(1,06)	62(1,72)
• др. формы самостоятельной работы	38(1,06)	62(1,72)
3. Промежуточная аттестация: зачет с оценкой		2(0,06)
Итого	72(2)	72(2)

Николаева Е.А. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: Рабочая программа дисциплины. – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российский университет кооперации, 2018. – 57 с.

Рабочая программа по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации» по специальности 38.05.02 Таможенное дело, направленности «Таможенная логистика» составлена Николаевой Е.А., к.ф.н., доцентом кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности «Таможенное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «17» августа 2015 г. № 850, и учебными планами по специальности 38.05.02 Таможенное дело, направленность (профиль) «Таможенная логистика» (год начала подготовки -2018).

#### **Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации от «14» мая 2018 г., протокол № 11.

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол № 5.

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол № 7.

© АНОО ВО ЦС РФ  
«Российский университет  
кооперации» Казанский  
кооперативный институт  
(филиал), 2018  
© Николаева Е.А., 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля).....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	5
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля).....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями).....	9
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	9
6. Лабораторный практикум.....	10
7. Практические занятия (семинары).....	10
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	11
9. Самостоятельная работа студента.....	11
10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	14
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	14
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	15
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	15
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	16
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	16
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии.....	17
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>19</b>
1. Паспорт фонда оценочных средств.....	20
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	20
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах), участвующих в формировании данной компетенции:.....	20
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	20
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания.....	22
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации.....	27
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации.....	27
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации.....	37
Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой по дисциплине.....	38
2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине.....	39
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	40
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>41</b>
<b>ДЕЛОВАЯ (РОЛЕВАЯ) ИГРА.....</b>	<b>42</b>
<b>ТЕМЫ ЭССЕ.....</b>	<b>44</b>
<b>ТЕМЫ ДОКЛАДОВ.....</b>	<b>45</b>
<b>ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ.....</b>	<b>47</b>
<b>ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА.....</b>	<b>54</b>
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ.....</b>	<b>55</b>

## **1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)**

Коммуникации стали неотъемлемой частью жизни и деятельности деловых людей и представителей государственных и общественных организаций. Очень часто приходится вступать в контакт с представителями иной культуры. И здесь залогом успешности оказываются хорошие знания об отличиях той или иной культуры. Различия могут заключаться в особенностях жестикологии и телодвижений, в выборе темы беседы, в используемых словах, традиционных фразах, способах шутить и выразить недовольство и т.п. Общее знакомство с основными особенностями русской культуры, ее отличиями от других необходимо любому, кто собирается так или иначе контактировать и общаться с теми, в чьей культуре есть отличия. Эффективность международного делового взаимодействия во многом зависит от понимания культуры других стран, культурных различий между нациями и способности адаптироваться к ним.

Целью дисциплины «Международный культурный обмен и деловые коммуникации» является формирование навыков межкультурной коммуникации, обеспечивающих эффективность социального и межкультурного взаимодействия.

Задачи освоения учебной дисциплины:

- усвоение теоретических знаний, приобретение практических навыков студентов в области международного культурного обмена и деловых коммуникаций;
- приобретение студентами знаний основ делового общения в организации;
- освоение студентами этических основ, форм и сфер делового общения;
- освоение навыков эффективного устного делового общения;
- закрепление навыков эффективного письменного делового общения;
- приобретение знаний современных проблем межкультурного взаимодействия в условиях глобализации;
- формирование умений изменять свой стиль общения в зависимости от ситуации и аудитории;
- развитие основ эмоциональной компетентности;
- развитие культурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации различных видов коммуникативного поведения;
- развитие способности толерантного отношения к другим культурам и их представителям.

## **2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина относится к базовой части дисциплин блока Б1 «Дисциплины (модули)»

Для изучения учебной дисциплины необходимо обладать знаниями,

полученными в результате освоения основной образовательной программы среднего общего образования.

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей общекультурной компетенции:

ОК-9 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ОК-9	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- международные особенности культурного обмена;</li> <li>- межкультурные особенности деловых коммуникаций;</li> <li>- коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;</li> <li>- теоретические основы деловых коммуникаций;</li> <li>- устные и письменные стратегии деловой коммуникации;</li> <li>- формы и виды деловой коммуникации;</li> <li>- сущность этики деловых отношений.</li> </ul>	<p><i>Опрос Тест</i></p>
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- учитывать международные особенности деловых коммуникаций;</li> <li>- организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- использовать на практике устные и письменные стратегии деловой коммуникации;</li> <li>- анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность;</li> <li>- совершенствовать коммуникационные навыки;</li> <li>- осуществлять эффективное деловое взаимодействие;</li> <li>- поддерживать деловую и личную коммуникацию без нарушения поведенческих традиций соответствующей культуры.</li> </ul>	<p><i>Эссе Доклад</i></p>
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- соблюдения этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений;</li> <li>- выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации;</li> <li>- анализа коммуникационных техник и технологий, оценки их эффективности;</li> <li>- преодоления коммуникативных барьеров;</li> <li>- предупреждения и разрешения деловых конфликтов с</li> </ul>	<p><i>Деловая игра Контрольная работа</i></p>

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
	использованием современных средств деловой коммуникации; - установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### *очная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
Контактная работа обучающихся с преподавателем	34	34
Аудиторные занятия всего, в том числе:	34	34
Лекции	16	16
Практические занятия	18	18
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	38	38
Другие виды самостоятельной работы	38	38
Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой	-	-
ИТОГО:	часов	72
Общая трудоемкость	зач.ед.	2

##### *заочная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
Контактная работа обучающихся с преподавателем	8	8
Аудиторные занятия всего, в том числе:	6	6
Лекции	2	2
Практические занятия	4	4
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	62	62
Другие виды самостоятельной работы	62	62
Вид промежуточной аттестации – зачет с оценкой	2	2
ИТОГО:	часов	72
Общая трудоемкость	зач.ед.	2

#### 5. Содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

**Тема 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций.**

Феномен и сущность культуры. Понятие культуры. Сценарий развития базовых ценностей и взглядов: чужая, родная и близкая культура. Культурные стереотипы.

Многообразие вариантов типологии культуры: историческая, региональная, регионально-этническая, территориальная, формационная, классовая и др.

Взаимодействие культур. Соотношение понятий «межкультурное взаимодействие» и «межкультурная коммуникация».

Уровни взаимодействия культур: этнический, национальный, цивилизационный.

Формы взаимодействия культур на этническом уровне (ассимиляция, интеграция, транскulturация, геноцид, сегрегация). Межгосударственные отношения, обмен хозяйственными технологиями как формы взаимодействия культур. Причины взаимодействия культур: добровольные, принудительные. Традиции и инновации в межкультурном взаимодействии.

Защитные механизмы культуры: формирование чувства культурной идентичности, сохранение традиций. Пути преодоления межкультурных конфликтов. Межкультурная коммуникация и деловое общение. Роль межкультурной коммуникации в диалоге культур. Толерантность в межкультурной коммуникации.

## **Тема 2. Деловая культура.**

Сущность понятия деловая культура. Деловая культура - реализация культурных особенностей нации в бизнесе, в способе ведения дел.

Специфика культурной коммуникации в бизнесе. Культура как бизнес.

Модель культуры в теории Э. Холла. Высоко контекстные и низко контекстные культуры.

Типы деловых культур по Р. Льюису: моно активные, полуактивные, реактивные.

Культурные различия деловых культур по Ф. Тромпенаарсу.

Типы деловых культур по Хофстеде: дистанция власти, коллективизм - индивидуализм, женственность–мужественность, избегание неопределенности.

## **Тема 3. Понятие и сущность деловых коммуникаций.**

Общее понятие коммуникации, значение в управлении организацией. Виды коммуникаций в организации. Процесс коммуникации, характеристика его основных элементов.

Эффективность различных видов коммуникаций.

Приемы повышения эффективности коммуникаций.

## **Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации.**

Роль вербальных средств общения. Стили речи.

Говорение, слушание. Умение слушать в деловом общении. Трудности эффективного слушания. Внутренние и внешние помехи слушанию.

Виды слушания: направленное, критическое слушание, эмпатическое слушание, нерелексивное слушание, активное рефлексивное слушание.

Рекомендации идеальному слушателю.

Жесты и позы в деловом общении. Открытые жесты. Жесты уверенности. Жесты неуверенности, раздражения. Жесты, выражающие агрессивность. Жесты несогласия. Жесты готовности завершить деловую

встречу.

Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации. Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации.

Знаки невербальной коммуникации. Виды взгляда: деловой, социальный, интимный.

### **Тема 5. Письменные формы делового общения.**

Понятие и виды деловой переписки (деловое письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение).

Классификация деловых писем (по назначению, тематике, корреспонденту и др.).

Характеристика основных разновидностей деловых писем: письма-просьбы, запросы, ответы, сопроводительные письма, гарантийные, письма-напоминания, письма-требования, информационные письма, извещения, уведомления и др.

Этические нормы деловой переписки. Правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.

Языковые средства психологического воздействия на адресата: эффект первого впечатления как фактор привлекательности делового письма, способы самопрезентации в деловом письме, демонстрация открытости в деловом письме. Способы убеждения партнеров. Ориентация на взаимную выгоду.

### **Тема 6. Деловой этикет.**

Правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.

Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. Знакомство. Рекомендации.

### **Тема 7. Деловые культуры в межкультурной коммуникации.**

Проблемы межкультурного взаимодействия в сфере торговли и бизнеса. Культурные различия в международном бизнесе. Специфика культурной коммуникации в бизнесе.

Особенности национальных культур в ведении бизнеса. Особенности коммуникационного поведения в различных странах. Формирование коммуникационных моделей поведения в российских организациях.

Межкультурные взаимодействия в современных организациях.

Межкультурная компетенция и межкультурный бизнес-диалог.

Особенности этики коммуникаций иностранных партнеров.



## Тема 8. Культурный обмен в современной России.

Основные формы и направления культурного обмена в России.  
Многообразие национальных культур жителей России.

Национальная культура как защита от экспансии массовой культуры.

Особенности этики межличностных и деловых коммуникаций в России.

### 5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Международный культурный обмен и деловые коммуникации» формирует компетенцию ОК-9, необходимую в дальнейшем для формирования компетенций ОК-3.

### 5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций	2	4	4	10
2	Деловая культура	2	2	4	8
3	Понятие и сущность деловых коммуникаций	2	2	4	8
4	Вербальные и невербальные средства коммуникации	2	2	4	8
5	Письменные формы делового общения	2	2	4	8
6	Деловой этикет	2	2	4	8
7	Деловые культуры в межкультурной коммуникации	2	2	6	10
8	Культурный обмен в современной России	2	2	8	12
	<b>Итого</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>72</b>

#### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций	1	1	6	8
2	Деловая культура	1	-	8	9
3	Понятие и сущность деловых коммуникаций	-	1	8	9
4	Вербальные и невербальные средства коммуникации	-	-	8	8
5	Письменные формы делового	-	-	8	8

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
	общения				
6	Деловой этикет	-	-	8	8
7	Деловые культуры в межкультурной коммуникации	-	2	8	10
8	Культурный обмен в современной России	-	-	8	8
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>62</b>	<b>68</b>

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

## 7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы.

### *очная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций	Феномен и сущность культуры. Социально-психологический аспект межкультурных коммуникаций. Языковой аспект межкультурных коммуникаций. Конфессиональный аспект межкультурных коммуникаций. Традиции и принципы межкультурного взаимодействия	4
2.	Деловая культура	Сущность и уровни деловой культуры. Классификации деловых культур. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры.	2
3.	Понятие и сущность деловых коммуникаций	Коммуникационные процессы в организации. Совершенствование коммуникаций в организации.	2
4.	Вербальные и невербальные средства коммуникации	Вербальная коммуникация. Невербальные средства коммуникации. Отработка приемов передачи информации. Анализ приемов активного слушания. Деловая игра «Сломанный телефон»	2

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
5.	Письменные формы делового общения	Служебная документация. Языковые формулы документов. Деловые письма.	2
6.	Деловой этикет	Речевые формулы делового этикета. Речевые ситуации делового общения Имидж делового человека.	2
7.	Деловые культуры в межкультурной коммуникации	Национальные особенности поведения деловых партнеров. Имидж. Образ. Стереотип в межкультурной коммуникации. Упражнение «Угадай страну»	2
8.	Культурный обмен в современной России	Межэтнические и межконфессиональные отношения в современной России. Особенности национальных культур жителей России.	2
<b>Итого</b>			<b>18</b>

#### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование раздела, темы учебной дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1	Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций	Феномен и сущность культуры. Социально-психологический аспект межкультурных коммуникаций. Языковой аспект межкультурных коммуникаций. Конфессиональный аспект межкультурных коммуникаций	1
2	Понятие и сущность коммуникаций	Коммуникационные процессы в организации. Совершенствование коммуникаций в организации. Сущность и уровни деловой культуры	1
3	Деловые культуры в межкультурной коммуникации	Национальные особенности поведения деловых партнеров. Имидж. Образ. Стереотип в межкультурной коммуникации. Упражнение «Угадай страну»	2
<b>Итого</b>			<b>4</b>

### **8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

### **9. Самостоятельная работа студента**

Самостоятельная работа студента и его подготовка к семинарским занятиям подразумевают:

1. Внимательно изучить план занятия, определить место темы занятия в

общем содержании и учебном плане изучения дисциплины, ее связь с другими темами.

2. Прочитать электронный (письменный) вариант лекции по теме, найти и проработать соответствующие разделы в рекомендованных учебниках и дополнительной литературе.

3. Продумать свое понимание значимости темы, ее важности в своем профессиональном становлении.

4. Выявить дискуссионные вопросы и сформулируйте свою точку зрения на них, аргументируя ее.

5. Подготовить доклад или презентацию по одному из вопросов темы. В ходе занятия необходимо участвовать в обсуждении темы, высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

### **Тема 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций**

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Темы докладов:

1. Роль межкультурной коммуникации в диалоге культур.
2. Подходы к изучению культуры.
3. Уровни взаимодействия культур: этнический, национальный, цивилизационный.

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

### **Тема 2. Деловая культура**

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Темы докладов:

1. Сущность понятия деловая культура .
2. Специфика культурной коммуникации в бизнесе.
3. Модель культуры в теории Э. Холла. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры.

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

### **Тема 3. Понятие и сущность деловых коммуникаций**

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Темы докладов:

1. Общее понятие коммуникации.
2. Значение информации в управлении организацией.
3. Виды коммуникаций в организации.

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

#### **Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации**

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Темы докладов:

1. Типы невербальных средств.
2. Жесты и позы в деловом общении.
3. Вербальные средства общения.

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

#### **Тема 5. Письменные формы делового общения**

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Темы докладов:

1. Понятие и виды деловой документации.
2. Правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.
3. Характеристика основных разновидностей деловых писем

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

#### **Тема 6. Деловой этикет**

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Темы докладов:

1. Нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.
2. Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- обращение.
3. Этикет и социальный статус адресата.

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

#### **Тема 7. Деловые культуры в межкультурной коммуникации**

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Темы докладов:

1. Культурные различия в международном бизнесе.
2. Особенности коммуникационного поведения в различных странах.
3. Специфика культурной коммуникации в бизнесе.

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

#### **Тема 8. Культурный обмен в современной России**

Выполнение заданий по дисциплине/ доклад

Темы докладов:

1. Многообразие национальных культур жителей России.
2. Национальная культура как защита от экспансии массовой культуры.
3. Особенности этики межличностных и деловых коммуникаций в России.

Оценочное средство:

Устный опрос, проверка выполненных заданий.

## **10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы по дисциплине используется следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397223>

2. Деловые коммуникации: Учебник / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557755>

б) дополнительная литература:

1. Культурная интеграция как основная стратегия культурной политики Европейского Союза: Монография / Беляева Е.Е. - М.: МПГУ, 2012. - 98 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/754643>

2. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокопа Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518602>

## **11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 26.07.2006) // Собрание законодательства РФ. –

1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

б) основная литература:

1. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкина. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397223>
2. Деловые коммуникации: Учебник / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557755>

в) дополнительная литература:

1. Культурная интеграция как основная стратегия культурной политики Европейского Союза: Монография / Беляева Е.Е. - М.: МПГУ, 2012. - 98 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/754643>
2. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокопа Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518602>

## **12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> - ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/> - База данных East View

## **13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
  - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО
5. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

#### **14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

#### **15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Дисциплина «Международный культурный обмен и деловые коммуникации» состоит из 8 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков со студентами проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы решаются практические задачи, проводятся тестирования по результатам изучения тем.



На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету с оценкой по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

## **16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины (модуля) для преподавателей, образовательные технологии**

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: опрос, доклад, эссе, деловая игра, тест, контрольная работа

б) для самоконтроля обучающихся: вопросы для зачета с оценкой;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета с оценкой, практические задания

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации» используются следующие образовательные технологии:

а) лекции с использованием метода проблемного изложения материала;

б) проведение практико-ориентированных занятий;

в) технологии активного обучения (деловые игры, разыгрывание ролей, анализ ситуаций, дискуссии).

№	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
1	Тема 2. Деловая культура Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	1	-
2	Тема 3. Понятие и сущность деловых коммуникаций Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	-	1
3	Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	-	-
	Итого:	6	6	1	1

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КУЛЬТУРНЫЙ ОБМЕН  
И ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Специальность: 38.05.02 «Таможенное дело»

Направленность: «Таможенная логистика»

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ОК-9	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

**1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах), участвующих в формировании данной компетенции:**

**1.2.1 Компетенция ОК-9 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):**

Иностранный язык

Русский язык и культура речи

Второй иностранный язык

**1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции**

№	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ОК-9	Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций	Деловая игра Эссе Доклад Тест Опрос Контрольная работа
		Деловая культура	
		Понятие и сущность деловых коммуникаций	
		Вербальные и невербальные средства коммуникации	
		Письменные формы делового общения	
		Деловой этикет	
		Деловые культуры в межкультурной коммуникации	
		Культурный обмен в современной России	

### Процедура оценивания

а) Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности ОК-9 при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

б) Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

в) При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

г) Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах. Общее количество баллов (макс. - 15 б.) складывается из:

– 5 баллов (33,3% от общей оценки) за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»,

– 5 баллов (33,3% от общей оценки) за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»,

– 3 балла (20% оценки) за ответы на теоретические вопросы,

– 2 балла (13,3% оценки) за ответы на дополнительные вопросы.

д) По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

### 1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 2,5 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) 1 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ОК-9	Знает международные особенности культурного обмена; <hr/> <i>Опрос</i>	Верно и в полном объеме знает международные особенности культурного обмена;	С незначительными замечаниями знает международные особенности культурного обмена;	На базовом уровне, с ошибками знает международные особенности культурного обмена;	Не знает международные особенности культурного обмена;	21
	Знает межкультурные особенности деловых коммуникаций; <hr/> <i>Опрос</i>	Верно и в полном объеме знает межкультурные особенности деловых коммуникаций;	С незначительными замечаниями знает межкультурные особенности деловых коммуникаций;	На базовом уровне, с ошибками знает межкультурные особенности деловых коммуникаций;	Не знает межкультурные особенности деловых коммуникаций;	
	Знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров; <hr/> <i>Тест</i>	Верно и в полном объеме знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	С незначительными замечаниями знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	На базовом уровне, с ошибками знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	Не знает коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров;	
	Знает теоретические основы деловых коммуникаций; <hr/> <i>Опрос</i>	Верно и в полном объеме знает теоретические основы деловых коммуникаций	С незначительными замечаниями знает теоретические основы деловых коммуникаций	На базовом уровне, с ошибками знает теоретические основы деловых коммуникаций	Не знает теоретические основы деловых коммуникаций	
	Знает устные и письменные стратегии деловой коммуникации; <hr/> <i>Тест</i>	Верно и в полном объеме знает устные и письменные стратегии деловой коммуникации;	С незначительными замечаниями знает устные и письменные стратегии деловой коммуникации;	На базовом уровне, с ошибками знает устные и письменные стратегии деловой коммуникации;	Не знает устные и письменные стратегии деловой коммуникации;	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 2,5 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) 1 б.	
	Знает формы и виды деловой коммуникации; <hr/> <i>Тест</i>	Верно и в полном объеме знает формы и виды деловой коммуникации;	С незначительными замечаниями знает формы и виды деловой коммуникации;	На базовом уровне, с ошибками знает формы и виды деловой коммуникации;	Не знает формы и виды деловой коммуникации;	
	Знает сущность этики деловых отношений. <hr/> <i>Опрос</i>	Верно и в полном объеме знает сущность этики деловых отношений.	С незначительными замечаниями знает сущность этики деловых отношений.	На базовом уровне, с ошибками знает сущность этики деловых отношений.	Не знает сущность этики деловых отношений.	
<i>Практические показатели</i>						
ОК-9	Умеет учитывать международные особенности деловых коммуникаций; <hr/> <i>Эссе</i>	Верно и в полном объеме может учитывать международные особенности деловых коммуникаций;	С незначительными замечаниями может учитывать международные особенности деловых коммуникаций;	На базовом уровне, с ошибками может учитывать международные особенности деловых коммуникаций;	Не может учитывать международные особенности деловых коммуникаций;	21
	Умеет организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; <hr/> <i>Доклад</i>	Верно и в полном объеме может организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	С незначительными замечаниями может организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	На базовом уровне, с ошибками может организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	Не может организовывать межличностное и межкультурное взаимодействие для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	
	Умеет использовать на практике устные и письменные стратегии деловой коммуникации;	Верно и в полном объеме может использовать на практике устные и	С незначительными замечаниями может использовать на практике устные и письменные	На базовом уровне, с ошибками может использовать на практике устные и	Не может использовать на практике устные и письменные	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 2,5 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) 1 б.	
	<i>Доклад</i>	письменные стратегии деловой коммуникации;	стратегии деловой коммуникации;	письменные стратегии деловой коммуникации;	стратегии деловой коммуникации;	
	Умеет анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность; <i>Доклад</i>	Верно и в полном объеме может анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность;	С незначительными замечаниями может анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность;	На базовом уровне, с ошибками может анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность;	Не может анализировать коммуникационные техники и технологии, оценивать их эффективность;	
	Умеет совершенствовать коммуникационные навыки; <i>Доклад</i>	Верно и в полном объеме может совершенствовать коммуникационные навыки;	С незначительными замечаниями может совершенствовать коммуникационные навыки;	На базовом уровне, с ошибками может совершенствовать коммуникационные навыки;	Не может совершенствовать коммуникационные навыки;	
	Умеет осуществлять эффективное деловое взаимодействие; <i>Доклад</i>	Верно и в полном объеме может осуществлять эффективное деловое взаимодействие;	С незначительными замечаниями может осуществлять эффективное деловое взаимодействие;	На базовом уровне, с ошибками может осуществлять эффективное деловое взаимодействие;	Не может осуществлять эффективное деловое взаимодействие;	
	Умеет поддерживать деловую и личную коммуникацию без нарушения поведенческих традиций соответствующей культуры.	Верно и в полном объеме может поддерживать деловую и личную коммуникацию без нарушения поведенческих традиций соответствующей культуры.	С незначительными замечаниями может поддерживать деловую и личную коммуникацию без нарушения поведенческих традиций соответствующей культуры.	На базовом уровне, с ошибками может поддерживать деловую и личную коммуникацию без нарушения поведенческих традиций соответствующей культуры.	Не может поддерживать деловую и личную коммуникацию без нарушения поведенческих традиций соответствующей культуры.	



Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 2,5 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) 1 б.	
	<i>Эссе</i>	культуры.				
<i>Владеет</i>						
ОК-9	Владеет проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия; <i>Деловая игра</i>	Верно и в полном объеме владеет проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия;	С незначительными замечаниями владеет проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия;	На базовом уровне, с ошибками владеет проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия;	Не владеет проектирования коммуникационных моделей межличностного и межкультурного взаимодействия;	21
	Владеет соблюдения этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений; <i>Деловая игра</i>	Верно и в полном объеме владеет соблюдения этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений;	С незначительными замечаниями владеет соблюдения этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений;	На базовом уровне, с ошибками владеет соблюдения этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений;	Не владеет соблюдения этических, логических и риторических норм деловых взаимоотношений;	
	Владеет выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации; <i>Контрольная работа</i>	Верно и в полном объеме владеет выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации;	С незначительными замечаниями владеет выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации;	На базовом уровне, с ошибками владеет выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации;	Не владеет выбора наиболее эффективных устных и письменных стратегий деловой коммуникации;	
	Владеет анализа коммуникационных техник и технологий, оценки их эффективности;	Верно и в полном объеме владеет анализа коммуникационных техник и технологий, оценки их эффективности;	С незначительными замечаниями владеет анализа коммуникационных техник и технологий, оценки их эффективности;	На базовом уровне, с ошибками владеет анализа коммуникационных техник и технологий, оценки их эффективности;	Не владеет анализа коммуникационных техник и технологий, оценки их эффективности;	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) 2,5 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) 2 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок/ответ не дан) 1 б.	
	<i>Контрольная работа</i>	эффективности;		эффективности;		
	Владеет преодоления коммуникативных барьеров;	Верно и в полном объеме владеет преодоления коммуникативных барьеров;	С незначительными замечаниями владеет преодоления коммуникативных барьеров;	На базовом уровне, с ошибками владеет преодоления коммуникативных барьеров;	Не владеет преодоления коммуникативных барьеров;	
	<i>Контрольная работа</i>					
	Владеет предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации;	Верно и в полном объеме владеет предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации;	С незначительными замечаниями владеет предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации;	На базовом уровне, с ошибками владеет предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации;	Не владеет предупреждения и разрешения деловых конфликтов с использованием современных средств деловой коммуникации;	
	<i>Деловая игра</i>					
	Владеет установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	Верно и в полном объеме владеет установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	С незначительными замечаниями владеет установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	На базовом уровне, с ошибками владеет установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	Не владеет установления эффективных деловых коммуникаций (в том числе межкультурных).	
	<i>Деловая игра</i>					
						ВСЕГО: 63

### Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	54-63	высокий
хорошо	45-53	хороший
удовлетворительно	32-44	достаточный
неудовлетворительно	31 и менее	недостаточный

## **2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

### **2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

#### **Вопросы к зачету с оценкой:**

1. Понятие культуры. Культурные стереотипы
2. Варианты типологии культур
3. Уровни и формы взаимодействия культур
4. Пути преодоления межкультурных конфликтов
5. Сущность понятия деловая культура. Культура как бизнес
6. Типы деловых культур Э. Холла, Р. Льюиса и др.
7. Перечислите проблемы межкультурного взаимодействия в условиях глобализации
8. Охарактеризуйте принципы межкультурного взаимодействия
9. Перечислите факторы глобальной интеграции культур, дайте им характеристику
10. Глобализация и проблема сохранения культурного разнообразия
11. Охарактеризуйте принципы международного культурного обмена
12. Проведите анализ распространения западных ценностей.
13. Дайте общее понятие коммуникации, опишите ее значение в управлении организаций
14. Проанализируйте эффективность различных видов коммуникации, приведите примеры приемов ее повышения
15. Дайте характеристику процесса коммуникации и его основных элементов
16. Опишите специфику женского и мужского коммуникативного поведения
17. Проанализируйте функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер
18. Дайте определение понятию «этикет»
19. Общий принцип использования этикетных средств
20. Специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений
21. Дайте характеристику стилей современного русского языка: научный, официально-деловой, публицистический, разговорный, литературный.
22. Перечислите типы приема и передачи информации
23. Назовите трудности эффективного слушания. Перечислите «вредные привычки» слушания
24. Внутренние и внешние помехи слушания
25. «Обратная связь», ее виды и способы осуществления
26. Дайте характеристику понятия невербальный язык. Перечислите

- жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении
27. Сформулируете понятие «программировать пространство». Цели делового взаимодействия в организации пространственной среды
  28. Проанализируйте техники формирования вербального имиджа
  29. Охарактеризуйте компоненты самопрезентации
  30. Перечислите формы деловой коммуникации
  31. Дайте характеристику требований к подготовке и проведению совещаний
  32. Особенности делового телефонного разговора
  33. Требования, предъявляемые к специалистам, ведущим переговоры
  34. Структуру переговоров
  35. Понятие «тактика ведения переговоров»
  36. Охарактеризуйте тактические приемы аргументации в деловом общении
  37. Понятие и цели презентации. Виды презентаций
  38. Приемы удержания внимания аудитории во время презентации
  39. Назовите барьеры в деловом общении, зависящие от отправителя и от получателя
  40. Охарактеризуйте пути преодоления коммуникационных барьеров.
  41. Охарактеризуйте приемы «погашения» агрессии собеседника
  42. Назовите требования к публичной речи
  43. Проанализируйте виды публичных речей.
  44. Как подготовиться и провести успешное публичное выступление.
  45. Дайте характеристику письменных форм делового общения
  46. Опишите этические нормы деловой переписки
  47. Охарактеризуйте языковые средства психологического воздействия на адресата
  48. Понятие «манипуляции в общении»
  49. Назовите стратегии поведения, типичные для манипуляторов
  50. Охарактеризуйте способы манипуляции в деловом общении.
  51. Дайте характеристику приемов сопротивления манипуляции.
  52. Охарактеризуйте значение вопросов в деловой коммуникации.
  53. Назовите виды вопросов и дайте им краткую характеристику.
  54. Ложь в речевой коммуникации. Симптомы лжи.
  55. Специфика межкультурной коммуникации в бизнесе
  56. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: американский стиль.
  57. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: английский стиль.
  58. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: французский стиль.
  59. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: немецкий стиль.
  60. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: японский стиль.

61. Особенности коммуникативного поведения иностранных деловых партнеров: стиль стран Азии.

62. Охарактеризуйте особенности коммуникативных моделей поведения в российских организациях.

63. Межкультурные взаимодействия в современных организациях. Межкультурный бизнес-диалог.

64. Основные формы и направления культурного обмена в России

65. Охарактеризуйте национальные культурные особенности жителей России

66. Особенности этики межличностных и деловых коммуникаций в России

67. Национальная культура как защита от экспансии массовой культуры.

### **Типовые контрольные задания**

1. Методы правильного начала деловой беседы.
2. Методы расположения партнера в деловой беседе.
3. Методы правильного реагирования на замечания.
4. Методы повышения эффективности коммуникации.
5. Этикетная форма телефонных переговоров.
6. Имидж делового человека.
7. Правила составления визитной карточки.
8. Этикетная форма просьбы.
9. Этикетная форма вежливого отказа.
10. Этикетная форма выражения благодарности.
11. Этикетная форма принесения извинений.

**Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:**

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
  - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
  - б) дополнение к речи;
  - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
  - а) да;
  - б) нет;
  - в) не знаю;
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
  - а) вы радостно кричите «Привет!»;

- б) сердечным рукопожатием;
- в) слегка обнимаете друг друга;
- г) приветствуете их сдержанным движением руки;
- д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

- а) когда качают головой;
- б) когда кивают головой;
- в) когда морщат нос;
- г) когда морщат лоб;
- д) когда подмигивают;
- е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти;
- д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

21. Кого из двух актеров кинорежиссер взял бы, скорее всего, на роль героя динамичного, активного, подвижного, «шустрого»?

- а) актера очень высокого роста;
- б) актера ростом ниже среднего.

22. Почему у зрителей (у большинства) существует установка на связь роста человека с такой особенностью его психики, как подвижность?

- а) потому что эта связь отражает реальность;
- б) эта связь не имеет реального основания, но передается от поколения к поколению как какой-то миф;

в) потому что они на собственном опыте чувствуют эту связь.

(Выберите один ответ.)

23. Почему, когда приходят гости, маленькие дети так и «лезут на глаза»?

- а) реализуется установка на самоутверждение;
- б) потому что дети еще недостаточно воспитаны;
- в) для того чтобы получить от гостей какой-нибудь подарок;
- г) потому что все дети любят шумные компании, хотя и всегда это



осознают;

д) потому что они маленькие и бояться, что их не заметят (не осознавая этого).

(Выберите два ответа.)

24. Почему высокорослые люди менее подвижны, чем люди небольшого роста?

а) бояться кого-либо задеть;

б) им не хватает пространства в помещении, которое для них всегда меньше, чем для других людей;

в) у них слабее выражена потребность в самоутверждении;

г) чтобы утвердиться надо, чтобы заметили, а у них нет проблемы с последним.

(Выберите один ответ.)

25. Как оценивают понятие «маленький человек» сознание и подсознание?

а) в сознании «маленький человек» - значит: только маленького роста;

б) в подсознании «маленький человек» - значит: только маленького роста;

в) в сознании «маленький человек» - значит: только социально низкий статус;

г) в подсознании «маленький человек» - значит: только социально низкий статус;

д) в сознании «маленький человек» - значит: данный человек одновременно и маленького роста, и «маленький» в социальном плане (сознание не разводит эти понятия);

е) в подсознании «маленький человек» - значит: данный человек одновременно и маленького роста, и «маленький» в социальном плане (подсознание не разводит эти понятия).

(Выберите один ответ.)

26. Что, скорее всего, следует ожидать от посетителя маленького роста?

а) что он будет говорить очень быстро;

б) что он, скорее всего, не очень умен;

в) что он, возможно, будет стремиться к доминированию;

г) что, скорее всего, его придется стимулировать к активности;

д) что, скорее всего, нужно убрать подальше со стола предметы, которые он мог бы, жестикулируя, смахнуть;

е) что, скорее всего, он будет говорить экспрессивно и громче, чем большинство людей.

(Исключите два неверных ответа.)

27. Нет связи между ростом человека и его социальным статусом. Эта мысль:

- а) скорее своего, в сознании людей, а не в их подсознании;
- б) скорее всего, в подсознании людей, а не в их сознании;
- в) в равной мере представлена как в сознании людей, так и в их подсознании.

(Выберите один ответ.)

28. Почему выражение «худой человек» имеет два значения: «худощавый» и «плохой»?

- а) очень «худой человек» в буквальном смысле – чаще больной, чем здоровый. Отсюда и второе значение – «плохой» («больной»);
- б) такова психология людей;
- в) так принято в русском языке;
- г) вялотекущие хронические болезни сопровождаются обычно похуданием и раздражительностью;
- д) одно из значений «худой» - «дырявый».

(Выберите два ответа.)

29. У вас на приеме посетитель – очень худой человек (про такого говорят: «Одна кожа да кости»). Ваша тактика ведения беседы с ним?

- а) активная, энергичная;
- б) заботливая, щадящая;
- в) как с обычными людьми;
- г) осторожная;
- д) веселая (побольше юмора, шуток).

(Выберите два ответа.)

30. Можно ли одними словами (внушением) изменить что-либо в конституции (телосложении) человека?

- а) да;
- б) нет.

31. Можно ли одними физическими упражнениями изменить что-либо в психике человека (какие-то его установки и др.)?

- а) да;
- б) нет.

32. Зачем солдату строевая подготовка, ведь воевать (основная задача солдата) и маршировать красиво не одно и то же?

- а) строевая подготовка в современной армии – это результат бездумного перенесения в современные условия муштры из прошлых веков;
- б) строевой подготовкой укрепляются дух воина, чувство уверенности в себе и т.п.;

в) строевая подготовка изменяет психику, формируя установку на

непобедимость;

г) строевой подготовкой укрепляются мышцы тела, что делает воина выносливым.

(Выберите два ответа.)

33. Вам пришлось разговаривать с «сутулой спиной». Ваша тактика?

а) быть терпеливым, ибо от такого человека часто можно ожидать агрессии;

б) показать свое внимание к этому посетителю;

в) вести себя, как с обычными людьми;

г) быть самому энергичным, активным;

д) тактика участливости, доброжелательности;

е) тактика доминирования.

(Выберите два ответа.)

34. Корпус вашего собеседника развернут к вам. Для вас это, скорее всего:

а) «плюс-реакция»;

б) «минус-реакция»;

в) либо «плюс», либо «минус» - зависимости от других знаков.

(Выберите один ответ.)

35. Корпус вашего собеседника несколько отвернут от вас. Для вас это, скорее всего:

а) «плюс-реакция»;

б) «минус-реакция»;

в) либо «плюс», либо «минус» - зависимости от других знаков.

(Выберите один ответ.)

### **Литература для подготовки к зачету с оценкой:**

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51–ФЗ (ред. от 26.07.2006) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301. – КонсультантПлюс. [Электрон. ресурс]. – Электрон. дан. – [М., 2012.]

б) основная литература:

1. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397223>

2. Деловые коммуникации: Учебник / Кулагина Н.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 234 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557755>

в) дополнительная литература:

1. Культурная интеграция как основная стратегия культурной политики Европейского Союза: Монография / Беляева Е.Е. - М.:МПГУ, 2012. - 98 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/754643>

2. Деловые коммуникации: Уч.пос./Кривокопа Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 190 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/518602>

## **Промежуточная аттестация**

### **2.2. Комплект билетов для проведения промежуточной аттестации**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело

Направленность: «Таможенная логистика»

Дисциплина: «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

#### **БИЛЕТ № 1**

1. Межкультурный аспект делового общения.
2. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.

#### **БИЛЕТ № 2**

1. Социально-психологические основы делового общения.
2. Понятие о затрудненном общении и его причинах.

#### **БИЛЕТ № 3**

1. Приемы унификации языка служебных документов.
2. Невербальные средства общения.

#### **БИЛЕТ № 4**

1. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
2. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.

#### **БИЛЕТ № 5**

1. Международный культурный обмен и деловые коммуникации в деловом общении.
2. Особенности делового общения в коммерческой организации.

#### **БИЛЕТ № 6**

1. Национальные особенности речевого этикета.
2. Устная и письменная разновидности литературного языка.

#### **БИЛЕТ № 7**

1. Виды общения.
2. Роль руководителя в организации делового общения.

**Промежуточная аттестация**  
**Комплект тестовых заданий для проведения зачета с оценкой по дисциплине**

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Специальность: 38.05.02 Таможенное дело  
Направленность: «Таможенная логистика»  
Дисциплина: «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

Задание 1. Какие существуют особенности коммуникаций между людьми?

- а) возможность взаимного влияния партнеров друг на друга посредством системы знаков;
- б) коммуникативное влияние лишь при наличии единой системы кодификации и декодификации;
- в) возможность возникновения коммуникативных барьеров;
- г) все вышеперечисленное;
- д) невозможность возникновения коммуникативных объектов.

Задание 2. Внешняя коммуникация представляет собой систему связей:

- а) с конкурентами;
- б) с клиентами;
- в) с кредиторами;
- г) с общественностью;
- д) все перечисленное.

Задание 3. Устная форма общения в организации может быть выражена:

- а) через собрания;
- б) через инструктаж;
- в) через общение один на один;
- г) через устную презентацию в группе;
- д) все перечисленное.

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

Задание 1. Если ваш собеседник при разговоре с вами почти неотрывно смотрит на вас, это значит:

- а) вы ему симпатичны;
- б) он негативно настроен к вам;
- в) он равнодушен к вам;
- г) вы его интересуете.

(Исключите неверный ответ.)

Задание 2. Если при обычной, не требующей большого интеллектуального усилия беседе вы редко ловите на себе взгляд вашего собеседника, то есть основание расценивать это как:

- а) «плюс-реакцию»;
- б) «минус-реакцию»;
- в) либо «плюс», либо «минус» - в зависимости от других знаков.

Задание 3. Почему взгляд искоса воспринимается негативно?

- а) потому что это свидетельствует о неискренности говорящего в данный момент;
- б) потому что есть диссонанс между направлением взгляда и направлением головы;
- в) потому что это похоже на косоглазие.

Задание 4. Основными препятствиями на пути полноценных коммуникаций могут быть:

- а) отсутствие четкой цели, неверный выбор канала, цензура;
- б) несоответствие между действием и сообщением, неверный выбор языковых средств;
- в) неправильное оформление, неумение выражать свои мысли;
- г) неподходящее время, недооценка адресата, нехватка полезной информации;
- д) все перечисленное

### **2.3. Критерии оценки для проведения зачета с оценкой по дисциплине**

После завершения тестирования на зачете с оценкой на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет с оценкой, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете с оценкой (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

86-100 баллов – «отлично»

71-85 баллов – «хорошо»

50-70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

#### **2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине**

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

а) Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурной компетенции студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

б) При сдаче зачета с оценкой:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических задач;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенции (элементов компетенции) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

в) Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ КУЛЬТУРНЫЙ ОБМЕН  
И ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Специальность: 38.05.02 «Таможенное дело»

Направленность: «Таможенная логистика»

## 1. Материалы для текущего контроля

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### ДЕЛОВАЯ (РОЛЕВАЯ) ИГРА

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

#### 1 Тема (проблема) Слушание в деловой коммуникации

#### 2 Концепция игры. План проведения

Деловая игра «Сломанный телефон».

Цель: тренировка передачи информации без искажений, установление причин потери информации.

#### 3 Роли: Инструкция.

Выбрать из аудитории 5 человек и дать им роли «заместителей» – замов. Всем пяти замам предлагается выйти из аудитории и ждать вызова в порядке установленной очереди. Руководитель игры инструктирует сидящих в аудитории:

- а) внимательно слушать каждого зама;
- б) выявить ошибки, допущенные при передаче информации (замена слов; пропуск информации; неточность в передаче смысла; домыслы и фантазии и пр.);
- в) определить, кто из замов допустил ошибки.

Руководитель игры вызывает первого зама и просит его запомнить инструкцию, которую он должен передать второму, второй – третьему, третий – четвертому, четвертый – пятому, а пятый должен это задание выполнить. Каждый из передающих информацию, сразу же «уезжает в командировку».

Пятый член команды, войдя в аудиторию, должен не пересказывать, а выполнять следующие действия:

- выбрать пять человек, не являющихся членами команды;
- построить их справа налево в алфавитном порядке их фамилий, но начиная не с первой буквы фамилии, а со второй;
- последнему в образовавшемся ряду дать задание перестроить оставшихся перед ним по любому принципу;
- этот же пятый из ряда должен сказать «слова утешения» четвертому во вновь образовавшемся ряду в связи с тем, что он оказался последним;

- последний член команды, т.е. пятый зам, обязан доложить руководителю игры: «Задание выполнено!»

Руководителю игры чрезвычайно важно, чтобы первый зам как следует освоил инструкцию. Для этого можно использовать следующие приемы:

- повторение;
- расчленение на фрагменты;
- приведение примеров, (например Иванов – Ванов и пр.);
- акцентирование внимания на том, что инструкцию исполняют два человека (сначала пятый, последний член команды, а затем пятый, оказавшийся в алфавитном порядке в построенном ряду последним, и снова последний член команды, т.е. пятый зам);
- с помощью вопросов проверить достоверность информации.

Первый зам вызывает второго и передает ему инструкцию. Какими-либо записями пользоваться не разрешается. Слушатели, сидящие в аудитории, фиксируют персональные ошибки замов при передаче и получении информации, а также причины искажений: неточность передачи; отсутствие контроля за тем, правильно ли понята инструкция; произвольное упрощение; игнорирование обратной связи; невнимательность; безответственность по отношению к проблеме партнера. После действий пятого зама проводится тщательный анализ игры, знакомят с текстом играющих и подводятся итоги игры. Выделяются те, кто старался работать как можно лучше.

**4 Ожидаемый результат.** В конце игры можно составить «памятку», включив в нее правила эффективного слушания.

#### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**ТЕМЫ ЭССЕ**

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

1. Сущность и виды коммуникации.
2. Процесс коммуникации.
3. Функции общения.
4. Виды общения.
5. Деловые коммуникации. Виды и задачи.
6. Коммуникативный процесс.
7. Деловое совещание.
8. Пресс-конференция.
9. Презентация.
10. Роль этики, эмпатии, внимания в межкультурном общении.
11. Разные точки зрения на проблему миграции и глобализации.
12. Этнические образы и стереотипы.
13. Имидж, образ, стереотип личности или организации.
14. Роль жестов в деловом общении
15. Отличия официально-делового и научного стиля речи.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

1. Международный культурный обмен в разные исторические эпохи.
2. Этнокультура. Этнопсихология. Философия и ментальность нации.
3. Языки ООН.
4. Язык как часть культуры. Основные функции языков.
5. Конфессиональные языки в контексте конфессиональной культуры.
6. Проблема вымирания языков.
7. ЮНЕСКО как международный институт. Основные конвенции ЮНЕСКО.
8. Функции языка в деловом общении.
9. Техники НЛП в деловом общении.
10. Типы приема и передачи информации
11. Трудности эффективного слушания
12. «Вредные привычки» слушания
13. Внутренние и внешние помехи слушания
14. «Обратная связь», ее виды и способы осуществления
15. Коммуникативные барьеры.
16. Понятие «программировать пространство»
17. Цели делового взаимодействия в организации пространственной среды
18. Понятие «манипуляции в общении»
19. Стратегии поведения манипуляторов
20. Основные приемы психологического воздействия во время переговоров.
21. Варварское влияние, скрытая манипуляция: корни, критерии.
22. Шесть правил влияния на людей.
23. Принципы противостояния манипуляциям.
24. Психологическое самбо – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
25. Информационный диалог – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
26. Конструктивная критика – как способ противостояния манипуляциям в переговорах.
27. Цивилизованная конфронтация – как способ противостояния

манипуляциям в переговорах.

28. Особенности женского и мужского коммуникативного поведения
29. Роль комплимента в снятии эмоционального напряжения
30. Суть приема «золотые слова»
31. Виды деструктивной критики
32. Характеристики позитивной критики
33. Приемы, используемые для снижения негативного воздействия замечаний
34. Основные характеристики барьера в общении и пути их преодоления
35. Основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути их преодоления
36. Основные характеристики барьера взаимодействия и пути их преодоления
37. Техники формирования вербального имиджа
38. Требования к публичной речи
39. Понятие и сущность этикета
40. Общий принцип использования этикетных средств
41. Специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений
42. Особенности делового телефонного разговора
43. Требования, предъявляемые к специалистам, ведущим переговоры
44. Этапы подготовки и проведения переговоров
45. Понятие «тактика ведения переговоров»
46. Понятие и цели презентации
47. Виды презентаций
48. Коммуникативные походы к клиентам во время презентации

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

Вопрос 1. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- в) менеджмента;
- г) логики;
- д) всех выше перечисленных дисциплин.

Вопрос 2. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь;
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

Вопрос 3. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

Вопрос 4. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

Вопрос 5. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- а) слов;

- б) мимики, жестов, позы;
- в) тона голоса и его интонаций;
- г) всего выше перечисленного в равной степени.

Вопрос 6. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

Вопрос 7. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

- а) за “Т” – образным столом;
- б) за круглым столом;
- в) за журнальным столиком;
- г) этот психологический аспект не учитывается.

Вопрос 8. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;
- б) располагающий взгляд
- в) доброжелательная улыбка
- г) строгий деловой костюм

Вопрос 9. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- а) жесты-иллюстраторы;
- б) жесты-регуляторы;
- в) жесты-адаптеры;
- г) жесты-символы.

Вопрос 10. В каких случаях употребляются жесты-иллюстраторы?

- а) для пояснения сказанного словами;
- б) для усиления тех или иных моментов сообщения;
- в) для подчеркивания ключевых моментов беседы;
- г) во всех выше перечисленных случаях.

Вопрос 11. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- а) приветствие рукопожатие;
- б) частые кивки головой – для ускорения беседы;
- в) медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе;



- г) приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить;
- д) американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».

Вопрос 12. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?

- а) в ситуациях стресса;
- б) в затруднительных ситуациях;
- в) для пояснения сказанного;
- г) служат признаком переживаний;
- д) все перечисленные выше случаи.

Вопрос 13. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники,...

- а) очень символична и зависит от многих факторов;
- б) не имеет значения;
- в) зависит только от национальных особенностей;
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников.

Вопрос 14. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая;
- б) адекватная ситуации;
- в) дружелюбная;
- г) ироничная;
- д) насмешливая.

Вопрос 15. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

- а) он собирается с мыслями;
- б) он нервничает;
- в) разговор его мало интересует;
- г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- д) в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов.

Вопрос 16. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- б) очень широкая улыбка;
- в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- д) частый отвод взгляда в сторону.

Вопрос 17. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

- а) с позиций превосходства;
- б) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;
- в) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;
- г) не принимает возражений;
- д) часто перебивают.

Вопрос 18. Такая личностная характеристика как общительность может быть:

- а) врожденной;
- б) приобретенной в процессе общения;
- в) приобретенной в процессе сознательных тренировок;
- г) все выше перечисленные варианты верны.

Вопрос 19. Все ли, из ниже перечисленных пунктов, соответствуют характеристике психологической ригидности?

- а) жизненный оптимизм;
- б) трудности в принятии самостоятельных решений;
- в) торопливость речи и манера торопить собеседника с ответом;
- г) склонны уточнять уже принятые решения;
- д) стремление к активной деятельности.

Вопрос 20. Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экставерсия:

- а) по темпераменту холерики и сангвиники;
- б) это зачастую флегматики и меланхолики;
- в) это амбоверты;
- г) они хорошо контролируют свои эмоции;
- д) трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

Вопрос 21. Какова цель реалистического конфликта?

а) достичь конкретных результатов;  
б) достичь каких-либо преимуществ (материальных или нематериальных).

в) снятие напряжения, своеобразная разрядка.

- а) только а);
- б) только б);
- в) только в);
- г) а) и б);
- д) а) и в).

Вопрос 22. Какой из перечисленных признаков не относится к признакам конструктивной фазы конфликта?

- а) полный уход от предмета обсуждения;
- б) разногласия не принимают необратимого характера;
- в) проявляется взаимная неудовлетворенность ходом общения;
- г) проявляется взаимная неудовлетворенность друг другом;
- д) оппоненты адекватно оценивают свое состояние и состояние партнера.

Вопрос 23. Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?

- а) для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации;
- б) для кого конфликтность – постоянный признак их поведения;
- в) вообще неконфликтные люди;
- г) люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей.

Вопрос 24. Психологи считают, что конфликты -

- а) естественны в личной сфере;
- б) неизбежны в деловой сфере;
- в) естественны и неизбежны в личной сфере;
- г) естественны и неизбежны в деловой сфере;
- д) естественны и неизбежны в деловой и личной сфере.

Вопрос 25. Из деловых контактов в системе межличностного общения секретаря выберите наиболее частый и важнейший.

- а) секретарь – сослуживцы;
- б) секретарь-руководитель;
- в) секретарь – посетители;
- г) телефонный собеседник.

Вопрос 26. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

- а) руководитель более высокого ранга;
- б) руководителя такого же ранга;
- в) пришедший по предварительной договоренности;
- г) любого ранга без исключения только после доклада секретаря;
- д) пришедшие на прием по личным вопросам.

Вопрос 27. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- а) «честно говоря...»;
- б) «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- в) «этого мне никто не говорил»;
- г) не стоит употреблять все эти фразы.

Вопрос 28. Какое из перечисленных качеств секретаря, может внести сложности во взаимоотношения с руководителем?

- а) прирожденное лидерство;
- б) профессионализм;
- в) инициативность;
- г) умение быть «в тени» своего шефа;
- д) отсутствие всплесков эмоций.

Вопрос 29. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- а) отвечая на звонок, представьтесь;
- б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- г) отвечать на все звонки;
- д) не давайте выход отрицательным эмоциям.

Вопрос 30. Каких выражений следует избегать при телефонных разговорах?

- а) «я не знаю»;
- б) «Вы должны...»;
- в) несогласие с собеседником начинать со слова «Нет»;
- г) всех выше перечисленных.

Вопрос 31. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

- а) положите трубку;
- б) сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
- в) выслушаете его до конца;
- г) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»

Вопрос 32. Если задаваемые вам вопросы затрагивают конфиденциальные стороны работы фирмы вы предпримите следующие действия:

- а) порекомендуете обратиться с этим вопросом к шефу;
- б) сочтете, что эта информация необходима ему по работе;
- в) ответите на вопрос уклончиво;
- г) спросите у собеседника имеет ли он на это право?

Вопрос 33. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета –

- а) в странах Северной Америки;
- б) в странах Западной Европы;

- в) в странах Дальнего и Ближнего Востока;
- г) в России;
- д) в странах Средней Азии;

Вопрос 34. Когда в России стал усиленно внедряться западный этикет?

- а) в начале XVIII века;
- б) в конце XIX века;
- в) в начале XX века;
- г) в наше время.

Вопрос 35. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- а) деловой;
- б) общегражданский;
- в) воинский;
- г) дипломатический.

Вопрос 36. С какого возраста следует начинать обучение этикету?

- а) с младенческих лет;
- б) в средней школе;
- в) учась среднеспециальном или высшем учебном заведении;
- г) когда понадобится.

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

## ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

1. Как и когда теория межкультурной коммуникации выделилась в отдельную дисциплину? Как вы считаете, почему теория МКК как научное направление оформилась лишь недавно?

2. Назовите научные дисциплины и направления, связь которых с теорией МКК наиболее очевидна. Стоило ли вводить отдельную научную дисциплину — теорию МКК, или можно было продолжать изучать проблемы, которые она пытается разрешить, в рамках других наук?

3. Каковы основные черты теории МКК как научной дисциплины?

4. Что такое культура? Перечислите основные подходы к пониманию культуры и к ее изучению. Кратко охарактеризуйте их.

5. Что такое аккультурация? Какие стратегии и результаты аккультурации выделяют исследователи этого явления? Как происходит формирование новой культуры?

6. Опишите классификации культур, предложенные Г. Хофстеде, Э. Холлом и Р. Льюисом. Каковы их достоинства и недостатки? При анализе каких ситуаций их можно эффективно применять?

7. Что такое коммуникация? Является ли коммуникацией ваш разговор с кошкой?

8. Какую коммуникацию можно назвать эффективной? Как определяется эффективность коммуникации?

9. В чем заключается теория коммуникативного приспособления? Как она может применяться в анализе ситуации межкультурного общения?

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

## 2. Материалы для проведения текущей аттестации

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ (в форме тестирования)

по дисциплине «Международный культурный обмен и деловые коммуникации»

1. “Шум” в процессе коммуникаций это (*выберите несколько правильных ответов*):
  - а) Слишком громкая эмоциональная речь собеседников.
  - б) Внешние отвлекающие звуковые помехи.
  - в) Сознательное искажение сообщений.
  - г) Случайное искажение сообщений.
  - д) Избыточное количество информации.
  
2. Каналом связи в современных коммуникациях на предприятии являются (*выберите несколько правильных ответов*):
  - а) электронная почта в Интернете
  - б) беседа деловых партнеров
  - в) доска объявлений в Интернете
  - г) статистические данные
  - д) презентации
  
3. Элементы коммуникационного процесса включают (*выберите несколько правильных ответов*):
  - а) . руководителя предприятия
  - б) отправителя информации
  - в) работников, специалистов
  - г) получателя информации
  - д) канал связи
  - е) технические средства
  - ж) информацию
  
4. Наиболее эффективными на предприятии являются виды коммуникаций (*выберите один правильный ответ*):
  - а) вертикальные «снизу – вниз»;
  - б) горизонтальные;

- в) диагональные;
- г) прямые.

5. Формами вербальных коммуникаций являются (выберите несколько правильных ответов):

- а) совещания;
- б) выражение лица делового партнера;
- в) собрание;
- г) приказ;
- д) рукопожатие.

6. Какова роль информации в менеджменте (выберите несколько правильных ответов):

- а) она является предметом управленческого труда
- б) это основа принятия управленческих решений
- в) она снижает степень неопределенности во внешней среде
- г) является методом управления
- д) смысл коммуникации в управлении

7. Общение в менеджменте осуществляется в следующих основных видах. Что из перечисленного является важнейшим? (выберите несколько правильных ответов):

- а) деловая беседа
- б) совещание
- в) собрание
- г) деловые переговоры

8. Объяснения исполнителя руководству по поводу допущенных ошибок являются (выберите один правильный ответ):

- а) актом прямой связи;
- б) актом обратной связи;
- в) достаточным свидетельством всеобъемлющего контроля;
- г) актом, не относящимся к функции контроля.

9. Невербальное общение это (выберите один правильный ответ):

- а) общение с помощью слов;
- б) общение с помощью мимики и жестов;
- в) общение с учетом обратной связи.

10. Запрещенными приемами во время беседы являются (выберите несколько правильных ответов):

- а) обоснованность своих суждений;
- б) негативная оценка высказываний собеседника;
- в) вторжение в личную зону собеседника;
- г) «Вы-подход»



### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.