

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института механики и энергетики
Мастепаненко Максим Алексеевич

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.05 Межкультурное взаимодействие в современном мире

23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов

Надежность и эффективность технических средств

магистр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Демонстрирует интегративные умения, необходимые для написания, письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.)	знает специфику разных типов академических текстов включает понимание структуры каждого типа текста, требования к стилю изложения, правила оформления цитат и ссылок, знание особенностей научного стиля речи, умение правильно формулировать цели и задачи исследования, подбирать аргументы и выводы.
		умеет способность структурировать материал, выбирать оптимальные формы подачи информации, применять методы анализа и синтеза материала, грамотно оформлять библиографические списки, выявлять проблемные зоны в тексте и устранять недостатки путем переработки и улучшения содержания и структуры.
		владеет навыками уверенного применения полученных знаний и развитых умений на практике; самостоятельного создания качественных научных текстов, быстрой адаптации к новым требованиям конкретных жанров и аудиторий, уверенной работы с различными источниками информации, свободной ориентации в современных системах управления публикациями и базах данных, активного освоения новых инструментов и технологий, повышающих эффективность работы над текстом.
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные	знает структуру презентации, особенности аудитории, основных принципах организации выступления перед широкой публикой. Понимает различия в культурах проведения презентаций на национальном и международном уровнях, учитывать особенности устного выступления на английском языке (если мероприятие международное).
		умеет понимать реакцию аудитории и адаптацию своего доклада к потребностям слушателей. Владеет умением эффективной подготовки наглядных материалов, подбора иллюстраций и схем, использования технических средств (проектор, микрофон, компьютер).
		владеет навыками представления своих исследований, способен свободно говорить о своем проекте, находить контакт с разными аудиториями, легко ориентироваться в сложных ситуациях, импровизировать, эффективно общаться с коллегами и организаторами мероприятий.
УК-4 Способен применять современные коммуникативные	УК-4.3 Демонстрирует	знает предметную область, терминологию и методы аргументации.

технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях	<p>умеет навыки активного слушания, постановки вопросов, формулирования выводов и предложений; анализировать мнения оппонентов, выделяя сильные и слабые стороны их аргументов; пользоваться техниками убеждения и построения контраргументов.</p> <p>владеет навыками поведения в реальных дискуссионных ситуациях, участия в круглых столах, дебатах и форумах; оценки своей эффективности и внесения корректив в стратегию поведения; использования рефлексивных методов для самоанализа и выявления зон роста.</p>
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей	<p>знает развивает профессиональные контакты в со-ответствии с потребностями совместной деятельности, особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения</p> <p>умеет взаимодействовать с людьми, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей</p> <p>владеет навыками адекватного поведения с людьми различного социального и культурного происхождения, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей</p>
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2 Владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	<p>знает о способах, видах и формах представления результатов исследования в профессиональной деятельности и создает недискриминационную среду при межкультурном взаимодействии</p> <p>умеет определяет приоритеты собственной деятельности, выстраивает планы их достижения при межкультурном взаимодействии при выполнении профессиональных задач</p> <p>владеет навыками навыками организации научно-исследовательских работ в области межкультурной коммуникации и обеспечения недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел.			
1.1.	Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2	Устный опрос, Реферат
1.2.	Психологические основы деловых отношений	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2	Устный опрос, Реферат
1.3.	Контрольная точка 1	1		Коллоквиум
1.4.	Стиль и социально-психологические проблемы руководства	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2	Устный опрос, Реферат
1.5.	Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2	Кейс-задача
1.6.	Этика и этикет делового общения	1	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.3, УК-5.1, УК-5.2	
1.7.	Контрольная точка 2	1		Коллоквиум
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
	Для оценки знаний		

1	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Для оценки умений			
Для оценки навыков			
3	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
Промежуточная аттестация			
4	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Межкультурное взаимодействие в современном мире"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Тема 1. Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения

устный опрос

1. Какие факторы влияют на успешность деловой коммуникации в многонациональных коллективах?
2. Чем отличаются формальные и неформальные нормы делового этикета в западных странах и восточных регионах?
3. Перечислите пять принципов этичного поведения в бизнес-коммуникации при взаимодействии с представителями разных культур.
4. Назовите две-три характерные черты русского стиля деловых переговоров и сравните их с западноевропейскими нормами ведения бизнеса.
5. Приведите примеры невербальной коммуникации, способные вызвать недопонимание или конфликт в ситуации мультикультурного делового общения.
6. Опишите стратегии преодоления языкового барьера в условиях межкультурного общения на рабочем месте.
7. Почему важна осведомленность о культурных различиях в переговорах и деловой переписке с иностранными партнерами?
8. Объясните понятие культурного шока и предложите способы минимизировать его влияние на отношения внутри международной команды.
9. Расскажите о методах повышения эффективности корпоративной межкультурной коммуникации в крупных компаниях с филиалами в разных частях мира.
10. Поделитесь личным примером успешной межкультурной коммуникации в рамках вашего рабочего опыта или учебного проекта.

Тема 2. Психологические основы деловых отношений

Вопросы для устного опроса по теме 2.

1. Какие психологические особенности характерны для русских и американских деловых партнеров, и как это отражается на ведении переговоров?
2. Как национальный характер и культурные ценности отражаются на восприятии власти и статуса в деловом общении?
3. Назовите основные типы деловых отношений, существующие в традиционных азиатских культурах, и расскажите о различиях с европейской моделью делового взаимодействия.
4. Что такое межкультурная эмпатия и какую роль она играет в установлении доверия и партнерства между представителями разных культур?
5. Как культурные стереотипы могут влиять на успех или неудачу деловых контактов и переговоров?
6. Какие различия в подходе к принятию решений наблюдаются в японской и немецкой культурах и как это сказывается на переговорах?
7. Что означает «социальная дистанция» в межкультурном деловом общении и как она определяется в разных национальных культурах?
8. Какие трудности возникают при взаимодействии сотрудников разных этнических и религиозных групп в одной организации?
9. Каковы основные компоненты психологического комфорта в межкультурной деловой коммуникации?
10. Назовите четыре-пять способов, помогающих избежать культурных столкновений в ходе делового общения.

Тема 3. Стиль и социально- психологические проблемы руководства

устный опрос

1. Какие стили руководства выделяют в современной теории менеджмента? Приведите примеры ситуаций, в которых каждый стиль предпочтителен.
2. Какие социальные и психологические характеристики руководителя определяют выбор оптимального стиля управления?
3. Что такое демократичный стиль руководства? В чём его достоинства и недостатки?
4. В чём проявляется авторитарный стиль руководства? Когда целесообразно его использование?
5. Какой стиль руководства считается оптимальным для коллективов, ориентированных на творчество и инициативу?

6. Как влияет индивидуально-психологический портрет руководителя на взаимоотношения в коллективе?
7. Какие социально-психологические проблемы возникают при реализации либерального стиля руководства?
8. В чём заключаются трудности перехода руководителя от одного стиля управления к другому?
9. Какова роль личного примера руководителя в формировании командного духа и работоспособности коллектива?
10. Какие рекомендации можно дать руководителю для предотвращения социальных конфликтов в коллективе?

Тема 4. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией

Кейс-задачи по теме 4

Кейс 1: Неудачный проект совместной разработки программного продукта

Описание: Команда из России и Китая совместно разрабатывала программное обеспечение. Русские сотрудники считали необходимым строгий контроль сроков исполнения задач, китайцы же предпочитали гибкий подход и постоянную доработку функций. Возникло недовольство обеих сторон, замедлилось выполнение проекта.

Задание: Предложите способы разрешения возникшего конфликта, учитывая культурные различия.

Кейс 2: Конфликт на производственной линии

Описание: На предприятии в Германии возникла проблема между немецкими инженерами и турецкими рабочими. Немецкая сторона настаивала на соблюдении всех стандартов качества, тогда как турки полагались больше на опыт и интуицию, иногда игнорируя инструкции.

Задание: Разработайте алгоритм действий менеджера по разрешению конфликта.

Кейс 3: Неправильное восприятие критики

Описание: Японская компания приобрела российскую фирму-производителя товаров народного потребления. Российские менеджеры восприняли критику японской стороны как личное оскорбление, японцы посчитали реакцию россиян чрезмерной.

Задание: Составьте руководство по правильной критике сотрудников в условиях межкультурного взаимодействия.

Кейс 4: Несоответствие ролей и ответственности

Описание: Французская фирма открыла представительство в Индии. Индийские сотрудники оказались недовольны отсутствием чётких инструкций по выполнению обязанностей, французы считали излишним фиксировать каждую мелочь.

Задание: Постройте модель управления, предотвращающую конфликты такого характера.

Кейс 5: Трудности в принятии решений

Описание: Руководители китайской и американской компаний договорились о сотрудничестве. Китайская сторона предпочла обсудить детали сделки неделями позже, американская сторона считала такую задержку неприемлемой.

Задание: Найдите компромиссное решение для избежания будущих разногласий.

Кейс 6: Невербальное общение и недопонимание

Описание: Сотрудник-мусульманин из Турции пришёл на встречу с американским партнёром и предложил чашечку кофе. Американцу показалось грубым предложение сразу перейти к делу, поскольку встреча была посвящена переговорам о сделке.

Задание: Создайте рекомендации по пониманию невербальных сигналов и жестов в межкультурной коммуникации.

Кейс 7: Работа в виртуальном пространстве

Описание: Менеджмент французской компании и филиппинские работники регулярно общались онлайн. По причине разницы во временных поясах, французские руководители часто

воспринимали молчание филиппинских коллег как пассивность, хотя на самом деле это было связано с особенностями местного ритма жизни.

Задание: Выработайте систему дистанционного управления проектами с учётом культурных различий.

Кейс 8: Финансовый конфликт

Описание: Европейская корпорация купила предприятие в Бразилии. Бразильские специалисты стали жаловаться на низкую оплату труда по сравнению с европейским уровнем зарплат. Руководство объясняло разницу экономическими условиями и стоимостью жизни.

Задание: Предложите варианты урегулирования конфликта с привлечением третьей стороны.

Кейс 9: Столкновение корпоративных культур

Описание: Германская компания открывает офис в Италии. Итальянские сотрудники считают подход немцев к рабочим отношениям слишком официальным и сухим, немецкие коллеги воспринимают итальянцев как недостаточно серьёзных и ответственных.

Задание: Спланируйте программу интеграции новых сотрудников, направленную на снижение культурных противоречий.

Кейс 10: Нарушение субординации

Описание: Американская компания направила сотрудника на стажировку в Японию. После первой встречи сотрудник отправил письмо своему японскому наставнику с предложением встретиться вне офиса. Наставник ответил отказом, сославшись на необходимость соблюдения норм субординации.

Задание: Разработать рекомендации по правильному соблюдению субординации в японских фирмах.

Тема 5. Этика и этикет делового общения

Вопросы для устного опроса по теме 5.

1. Как национальные обычаи и традиции влияют на соблюдение делового этикета в разных странах?
2. Назовите основные различия в правилах делового общения между Востоком и Западом. Приведите примеры.
3. Какое значение имеет обмен подарками в деловом общении и каковы правила дарения подарков в различных культурах?
4. Какие основные элементы делового костюма принято соблюдать в Европе и Азии? Есть ли различия?
5. Что значит выражение «вежливость дороже денег» применительно к межкультурной деловой коммуникации?
6. Может ли отсутствие знаний о культурных нормах привести к серьёзным последствиям в международном бизнесе? Привести примеры.
7. Насколько важны различия в восприятии времени и пунктуальности в разных культурах и как это отражается на переговорах?
8. В чем заключается разница между русским и английским стилем ведения переговоров и каким образом это сказывается на итоговых результатах?
9. Какие тонкости поведения на деловых встречах и приёмах являются обязательными в мусульманских странах?
10. Какие универсальные правила этикета остаются неизменными независимо от национальной принадлежности собеседников?

Контрольная точка 1.

1. Дайте определение понятия «деловые отношения».
2. Раскройте сущность социально-психологического климата коллектива.
3. Охарактеризуйте психологические механизмы формирования доверительных отношений в группе.
4. Какие существуют виды конфликтов в деловом общении и каковы причины их возникновения?

5. Перечислите основные этапы процесса делового общения.
6. Укажите критерии оценки психологической совместимости членов группы.
7. Определите понятия «авторитет» и «лидерство» в контексте деловых отношений.
8. Что представляет собой синдром эмоционального выгорания руководителя и какие меры профилактики эффективны?
9. Перечислите принципы эффективного делегирования полномочий.
10. Оцените важность эмоционального интеллекта для успешных управленческих коммуникаций.

Часть II. Прикладная психология деловых отношений

11. Назовите признаки манипуляции и приемы защиты от манипуляций в деловом общении.
12. Проанализируйте понятие «психологический климат» и укажите его влияние на производительность труда.
13. Перечислите психотехники снижения стресса и напряжения в рабочих отношениях.
14. Рассмотрите роли лидера и исполнителя в команде и дайте характеристику каждому типу.
15. Изложите концепцию организационного конфликта и его последствия для фирмы.
16. Раскройте проблему мотивации сотрудников и укажите эффективные мотивационные подходы.
17. Опираясь на концепции социальной перцепции, охарактеризуйте процессы формирования первого впечатления в деловом общении.
18. Назовите базовые стили лидерства и проанализируйте преимущества и ограничения каждого из них.
19. Определите значимость психологического сопровождения работников, находящихся в кризисных состояниях.
20. Покажите взаимосвязь позитивного имиджа руководителя и эффективности трудовой деятельности подчинённых.

Контрольная точка 2

Часть I. Основы делового этикета

1. Что такое деловой этикет и почему он важен в деловой среде?
2. Основные принципы вежливости и уважения в деловом общении.
3. Понятие дипломатичности и толерантности в деловом поведении.
4. Правила приветствия и знакомства в деловой среде.
5. Правила вручения визитных карточек в западной и восточной традициях.
6. Значение правильного выбора гардероба в деловом мире.
7. Требования к поведению на официальных приемах и фуршетах.
8. Особенности делового разговора по телефону и электронная почта.
9. Правила поведения в общественных местах (ресторан, театр, транспорт).
10. Этикет подарка в русской и зарубежной деловой практике.

Часть II. Этика делового общения

11. Понятие деловой этики и отличие от личной нравственности.
12. Нормы честности и порядочности в деловых отношениях.
13. Проблема лжи и дезинформации в деловой коммуникации.
14. Совесть и ответственность бизнесмена перед обществом.
15. Этические дилеммы в предпринимательской деятельности.
16. Правомерность использования конфиденциальной информации в бизнесе.
17. Профессиональная тайна и право клиента на приватность.
18. Ответственность работодателя перед сотрудниками и клиентами.
19. Экологическое сознание предпринимателя и забота о природе.
20. Границы конкуренции и недобросовестные методы борьбы конкурентов.

**Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)**

1. Объект и предмет науки деловое общение.
2. Методы и функции науки деловое общение.
3. Определение понятия деловое общение.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Перцептивная сторона общения.
6. Интерактивная сторона общения.
7. Основные виды общения.
8. Деловое взаимодействие как социально-психологический феном.
9. Вербальные средства общения.
10. Невербальные средства общения.
11. Науки, изучающие невербальные средства общения.
12. Стили общения.
13. Этапы общения.
14. Социально-психологические процессы делового общения: системная модель.
15. Социально-психологические процессы делового общения: перцептивная фаза.
16. Социально-психологические процессы делового общения: когнитивная фаза.
17. Социально-психологические процессы делового общения: аффективная фаза.
18. Социально-психологические процессы делового общения: информационно-коммуникативная фаза.
19. Социально-психологические процессы делового общения: интерактивная фаза.
20. Формы делового общения: деловая беседа.
21. формы делового общения: деловые переговоры.
22. Формы делового общения: деловые совещания и переговоры.
23. Формы делового общения: публичные выступления.
24. Формы делового общения: телефонный разговор
25. Понятие функционального стиля речи.
26. Научный, публицистический стили.
27. Официально-деловой стиль.
28. Публицистический, разговорно-обиходный стиль.
29. Технический, художественный стили.
30. Слова ограниченного и неограниченного употребления.
31. Понятие конфликта.
32. Сущность конфликта
33. Классификация конфликта.
34. Стадии и структура конфликта.
35. Причины конфликтов.
36. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
37. Понятие этики делового общения.
38. Этика общения в коллективе.
39. Понятие этикета и делового этикета.
40. Понятие профессионального этикета.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Тема 1. Предмет, основные категории и задачи культуры делового общения
устный опрос

темы рефератов по теме 1

1. Особенности делового общения в современной Японии: традиции и современные тенденции.
2. Роль невербального общения в бизнес-взаимодействии представителей разных культур.
3. Этикет телефонных переговоров и электронной переписки в международных корпорациях.
4. Проблемы кросс-культурной коммуникации в многонациональных командах и пути их решения.
5. Культура ведения переговоров в России и Китае: сходства и отличия.
6. Межкультурные барьеры в дистанционной работе сотрудников разных стран.
7. Принципы эффективной деловой коммуникации в арабских странах.
8. Языковой барьер в бизнесе: методы минимизации влияния и повышения

взаимопонимания.

9. Ценности и ритуалы делового общения в Латинской Америке: адаптация европейских компаний.
10. Международные кодексы делового поведения и их значение для российского бизнеса.
11. Психологические аспекты восприятия информации в процессе межкультурного общения.
12. Обучение персонала вопросам межкультурной компетенции в международных организациях.

Тема 2. Психологические основы деловых отношений

Темы рефератов по теме 2.

1. Психологические особенности установления деловых связей в исламской культурной среде.
2. Специфичность восприятия времени и пространства в восточноазиатском деловом общении.
3. Психологические барьеры в межкультурных переговорах и способы их преодоления.
4. Гендерные различия в стиле ведения переговоров и их отражение в деловых контактах.
5. Психологические аспекты управления стрессом в международных деловых проектах.
6. Восприятие власти и статусных позиций в традиционной индийской и современной европейской деловой культуре.
7. Концепция лица («saving face») в китайской деловой культуре и её влияние на переговоры.
8. Природа культурно обусловленных моделей принятия решений и стратегия их учета в деловом взаимодействии.
9. Эффективность межкультурного коучинга в повышении психологической комфортности международных команд.
10. Эмпирические исследования роли вербальных и невербальных компонентов в межкультурном деловом общении.

Тема 3. Стили и социально- психологические проблемы руководства

устный опрос

темы рефератов по теме 3

1. Стили руководства и их влияние на эффективность коллектива.
2. Социально-психологические аспекты становления лидерства в группах.
3. Формирование образа идеального руководителя глазами сотрудников.
4. Демократический стиль руководства и его перспективы в современных организациях.
5. Авторитаризм в управлении: причины распространения и негативные последствия.
6. Коммуникативные барьеры в управленческой деятельности и способы их устранения.
7. Эмоциональное выгорание руководителей: диагностика и профилактика.
8. Индивидуально-психологические детерминанты стиля руководства.
9. Национальные особенности стиля руководства в сравнении: Россия и Запад.
10. Корпоративная культура и её влияние на стиль руководства.

Тема 5. Этика и этикет делового общения

Темы рефераторв по теме 5

1. Этикет деловой переписки в русскоязычной и англоязычной деловой среде: сходства и различия.
2. Особенности проявления уважения и почтительности в восточном деловом протоколе.
3. Традиции гостеприимства и приём гостей в деловом мире Востока и Запада.
4. Глобализация и унификация делового этикета: неизбежность или угроза самобытности культур?
5. Современные изменения в деловом этикете вследствие пандемии COVID-19: новый международный стандарт?
6. История происхождения делового рукопожатия и его значение в разных мировых культурах.
7. Внешний вид и дресс-код в деловом сообществе Европы и Азии: насколько важны

детали?

8. Современный русский деловой этикет: заимствования и оригинальные традиции.
9. Проблемы невербальной коммуникации в межкультурных переговорах и способы их преодоления.
10. Корректное обращение к иностранным партнерам: титулы, звания и имена в разных языках и культурах.