

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Крюков Вадим Николаевич

Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике

Дата подписания: 25.06.2026 11:04:06

Уникальный программный ключ:

1b0adb7fd710f6a07205d90c58682bd0c52f25b2

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«Заполярье государственный университет им. Н. М. Федоровского»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Основы корпоративной культуры и деловое общение

Уровень образования: специалитет

Кафедра «Философии, истории и иностранных языков»

Разработчик ФОС:

доцент , Л. П. Самойлова _____

Л. П. Самойлова

Оценочные материалы по дисциплине рассмотрены и одобрены на заседании кафедры, протокол № _____ от г. _____

И.о. заведующего кафедрой _____ Долженко Е.Н.

Фонд оценочных средств по дисциплине Основы корпоративной культуры и деловое общение для текущей/ промежуточной аттестации разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по специальности / направлению подготовки 21.05.04 Горное дело на основе Рабочей программы дисциплины Основы корпоративной культуры и деловое общение, утвержденной решением ученого совета от г., Положения о формировании Фонда оценочных средств по дисциплине (ФОС), Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ЗГУ, Положения о государственной итоговой аттестации (ГИА) выпускников по образовательным программам высшего образования в ЗГУ им. Н.М. Федоровского.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Таблица 1. Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Ориентируется в межкультурных коммуникациях на основе анализа смысловых связей современной поликультуры и полиязычия
	УК-5.2 Владеет навыками толерантного поведения при выполнении профессиональных задач

Таблица 2. Паспорт фонда оценочных средств

№п/п	Контролируемые разделы(темы) дисциплины	Кодрезультатаобучения по дисциплине/ модулю	Оценочные средства текущей		Оценочные средства промежуточной	
			Наименование	Форма	Наименование	Форма
1 семестр						

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы.

2.1. Задания для текущего контроля успеваемости

1. Корпоративная культура: понятие, функции, виды
2. Содержание корпоративной культуры
3. Корпоративная культура иностранных компаний
4. Корпоративная культура российских компаний в современных условиях
5. Методы формирования и внедрения корпоративной культуры в деятельности компании (на примере предприятий НПП)
6. Профессиональный отбор персонала
7. Адаптация персонала
8. Формирование коллектива
9. Роль психологического аспекта в системе современного менеджмента
10. Роль и значение социальных программ в деятельности компаний

11. Понятие делового общения. Технология делового общения
12. Деловое общение как межличностное взаимодействие
13. Культура общения в управленческой деятельности
14. Утилитаризм в деловом общении. Этика пользы
15. Манипуляция в деловом общении
16. Влияние стилей мышления на деловое общение. Стили лидерства
17. Критика в деловом общении
18. Деловое общение в конфликтной ситуации
19. Социальные роли людей в деловых отношениях
20. Этика делового красноречия
21. Особенности международного делового общения
22. Понятие протокола. Дипломатический этикет
23. Протокольные вопросы приёмы зарубежных делегаций
24. Виды деловых приёмов
25. Понятие этикета. Виды этикета
26. Особенности делового этикета стран мира
27. Этикет деловых приёмов
28. Принципы делового этикета
29. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере
30. Этапы переговорного процесса
31. Спор в переговорном процессе
32. Язык жестов как средство делового общения
33. Сувениры и подарки в деловой сфере

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

1. Информационная культура специалистов (на примере специальностей основных производственных объединений НПП)
2. Деловой мир города (на примере НПП)
3. Профессии современного бизнеса
4. Профессия и стиль общения
5. Цели и ценности делового общения
6. Деловое общение в истории культуры
7. Высокая коммуникабельность как условие успеха в деловом общении
8. Социальные притязания и умение рисковать
9. Нравственные ценности делового общения
10. Характеристика деловых качеств личности
11. Отношения руководителя и трудноуправляемых служащих
12. История возникновения этикетных норм
13. Нормы, обычаи, нравы, традиции, их влияние на этикет конкретных социальных

19. Особенности этикетного общения в России: исторический обзор
20. Роль моды в нормативной регуляции поведения человека

<http://polaruniversity.ru/sveden/education/eduop/>

Тесты, рефераты

Уровень 1: Базовые знания (10 вопросов)

Тип: Задание закрытого типа на установление соответствия (2 вопроса)

1. Установите соответствие между понятием и его определением:

Понятие Определение

1. Корпоративная культура А. Совокупность норм, ценностей, убеждений и поведенческих стандартов, принятых в организации, формирующих ее уникальную атмосферу и идентичность.
2. Деловое общение Б. Процесс установления и поддержания контактов между людьми, направленный на достижение общих целей в профессиональной сфере.
3. Ценности В. Фундаментальные убеждения и принципы, определяющие, что является важным и желательным для организации и ее сотрудников.
4. Миссия Г. Краткое и емкое заявление, описывающее основное назначение и цели существования организации.

Ключ решения: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

2. Установите соответствие между видом делового письма и его назначением:

Вид делового письма Назначение

1. Коммерческое предложение А. Информирование о каком-либо событии, встрече, собрании.
2. Приглашение Б. Выражение благодарности за сотрудничество, оказанную услугу или внимание.
3. Благодарственное письмо В. Предложение товаров или услуг с указанием их преимуществ и стоимости.
4. Информационное письмо Г. Предоставление сведений о деятельности компании, ее достижениях или изменениях.

Ключ решения: 1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г

Тип: Задание закрытого типа на установление последовательности (2 вопроса)

3. Расположите этапы деловой встречи в логической последовательности:

Подведение итогов и определение дальнейших шагов.
Обсуждение повестки дня и целей встречи.
Приветствие, представление участников и установление контакта.
Представление информации, аргументация и дискуссия.

Ключ решения: 3, 2, 4, 1

4. Расположите этапы подготовки деловой презентации в логической последовательности:

Репетиция и отработка выступления.
Определение цели и целевой аудитории.
Создание визуальных материалов (слайдов).
Структурирование и написание текста выступления.

Ключ решения: 2, 4, 3, 1

Тип: Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (3 вопроса)

5. Какой из перечисленных элементов НЕ является ключевым для формирования позитивной корпоративной культуры?

- а) Четко сформулированные ценности.
- б) Строгая иерархия власти.
- в) Эффективная коммуникация.
- г) Признание заслуг сотрудников.

Обоснование: Вариант (б) "Строгая иерархия власти" может не всегда способствовать позитивной корпоративной культуре, поскольку излишняя формализация и дистанция могут препятствовать открытому диалогу и командной работе. Остальные варианты являются важными составляющими позитивной культуры.

6. Какое правило НЕ относится к основам ведения деловых переговоров?

- а) Активное слушание.
- б) Непрерывное доминирование над оппонентом.
- в) Поиск взаимовыгодных решений (win-win).
- г) Уважение к собеседнику.

Обоснование: Вариант (б) "Непрерывное доминирование над оппонентом" противоречит принципам конструктивных переговоров, которые направлены на достижение соглашения, а не на подавление другой стороны. Активное слушание, поиск взаимовыгодных решений и уважение являются ключевыми аспектами успешных переговоров.

7. Какая из перечисленных форм делового этикета важна при первом знакомстве с партнером?

- а) Использование прозвища.
- б) Крепкое рукопожатие.
- в) Разговор о личных проблемах.
- г) Перебивание собеседника.

Обоснование: Вариант (б) "Крепкое рукопожатие" является общепринятым и важным элементом установления первого контакта в деловой среде. Использование прозвища, разговор о личных проблемах и перебивание собеседника являются нарушением делового этикета.

Тип: Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (3 вопроса)

8. Какие из перечисленных факторов способствуют формированию сильной корпоративной культуры?

- а) Программы обучения и развития сотрудников.
- б) Регулярные корпоративные мероприятия.
- в) Слабая система обратной связи.
- г) Пример руководства.
- д) Высокая текучесть кадров.

Обоснование:

- (а) Программы обучения и развития сотрудников способствуют интеграции новых сотрудников, усвоению ценностей и стандартов компании, а также развитию навыков, соответствующих культуре.
- (б) Регулярные корпоративные мероприятия укрепляют командный дух, способствуют неформальному общению и трансляции ценностей.
- (г) Пример руководства является одним из самых мощных инструментов формирования культуры, так как лидеры своим поведением демонстрируют, что важно для компании.
- (в) Слабая система обратной связи и (д) высокая текучесть кадров скорее разрушают, чем формируют сильную корпоративную культуру.

9. Выберите правильные формулировки для начала деловой электронной переписки:

- а) "Здарова!"
- б) "Уважаемый Иван Иванович,"
- в) "Добрый день, коллеги!"
- г) "Приветствую!"
- д) "Эй, ты!"

Обоснование:

- (б) "Уважаемый Иван Иванович," - это стандартное и уважительное обращение к конкретному лицу.
- (в) "Добрый день, коллеги!" - подходящее обращение к группе сотрудников, если контекст позволяет.
- (г) "Приветствую!" - может быть приемлемо в некоторых, менее формальных ситуациях, но менее предпочтительно, чем "Добрый день/утро/вечер".
- (а) "Здарова!", (д) "Эй, ты!" - абсолютно неприемлемые и непрофессиональные обращения в деловой переписке.

10. Какие элементы вербальной коммуникации важны для установления доверия в деловом общении?

- а) Скорость речи.
- б) Тон голоса.
- в) Громкость речи.
- г) Ясность и четкость изложения.
- д) Использование жаргона.

Обоснование:

- (б) Тон голоса может передавать уверенность, открытость или, наоборот, отстраненность и неуверенность.
- (в) Громкость речи должна быть такой, чтобы собеседнику было комфортно вас слышать, избегайте чрезмерной громкости или шепота.
- (г) Ясность и четкость изложения позволяют собеседнику легко понять вашу мысль, что способствует доверию.

(а) Скорость речи может влиять на восприятие, но не является прямым фактором доверия. (д) Использование жаргона может затруднить понимание и создать барьер.

Уровень 2: Углубленные знания (10 вопросов)

Тип: Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (5 вопросов)

11. В какой ситуации наиболее уместно использовать неформальное деловое общение?

- а) При подписании важного юридического документа.
- б) На официальном приеме у высшего руководства.
- в) Во время обеденного перерыва с коллегами.
- г) При проведении общего собрания акционеров.

Обоснование: Вариант (в) "Во время обеденного перерыва с коллегами" является наиболее подходящей ситуацией для неформального общения, позволяющей укрепить командные связи. Остальные варианты требуют соблюдения строгих формальных правил делового этикета.

12. Какое влияние может оказать "скрытая" корпоративная культура на новых сотрудников?

- а) Ускоренную адаптацию и интеграцию.
- б) Быстрое понимание неписаных правил поведения.
- в) Дезориентацию и ощущение неуверенности.
- г) Повышение мотивации и лояльности.

Обоснование: Вариант (в) "Дезориентацию и ощущение неуверенности" является наиболее вероятным последствием "скрытой" (неявной, неосознанной) корпоративной культуры. Неявные правила, которые легко не заметить, могут вызвать непонимание и затруднить адаптацию.

13. Какой из перечисленных приемов НЕ является эффективным методом управления конфликтами в деловой среде?

- а) Поиск компромисса.
- б) Подавление недовольных.
- в) Сотрудничество и поиск взаимовыгодного решения.
- г) Уступка (игнорирование собственных интересов).

Обоснование: Вариант (б) "Подавление недовольных" является деструктивным методом, который может привести к обострению конфликта в будущем. Эффективные методы направлены на решение проблемы, а не на устранение ее носителей.

14. Какую основную цель преследует создание благоприятного имиджа компании через деловое общение?

- а) Увеличение количества рабочих мест.
- б) Привлечение инвестиций и клиентов, укрепление репутации.
- в) Минимизация налоговых выплат.
- г) Получение грантов от государственных органов.

Обоснование: Вариант (б) "Привлечение инвестиций и клиентов, укрепление репутации" является главной целью формирования положительного имиджа компании. Хорошая репутация способствует успешной деятельности во всех аспектах.

15. Какой элемент невербальной коммуникации может создать негативное впечатление о спикере во время презентации?

- а) Поддержание зрительного контакта с аудиторией.
- б) Использование жестыкуляции для иллюстрации сказанного.
- в) Избегание зрительного контакта и суетливость.
- г) Спокойный и уверенный голос.

Обоснование: Вариант (в) "Избегание зрительного контакта и суетливость" создает впечатление неуверенности, неискренности или нервозности, что негативно сказывается на восприятии спикера и его сообщения.

Тип: Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (5 вопросов)

16. Какие из перечисленных действий свидетельствуют о владении навыками активного слушания?

- а) Перебивать собеседника, чтобы высказать свою мысль.
- б) Задавать уточняющие вопросы.
- в) Кивать в знак понимания.
- г) Делать пометки во время разговора.
- д) Смотреть в телефон во время беседы.

Обоснование:

- (б) Задавать уточняющие вопросы помогает убедиться в правильности понимания информации и показывают вашу заинтересованность.
- (в) Кивать в знак понимания является невербальным сигналом, показывающим, что вы следите за ходом мыслей собеседника.
- (г) Делать пометки во время разговора может свидетельствовать о серьезном отношении к информации и желании ее запомнить.
- (а) Перебивать собеседника и (д) смотреть в телефон являются признаками неуважения и отсутствия активного слушания.

17. Выберите методы, способствующие повышению эффективности деловой переписки:

- а) Использование большого количества восклицательных знаков.
- б) Четкая структура письма.
- в) Краткость и лаконичность изложения.
- г) Сложная и запутанная аргументация.
- д) Использование профессионального языка.

Обоснование:

- (б) Четкая структура письма (вступление, основная часть, заключение) облегчает восприятие информации.
- (в) Краткость и лаконичность изложения экономят время получателя и повышают вероятность того, что письмо будет прочитано полностью.

(д) Использование профессионального языка (без излишнего жаргона и сокращений) придает письму официальный и деловой тон.

(а) Использование большого количества восклицательных знаков может показаться непрофессиональным, а (г) сложная и запутанная аргументация затруднит понимание.

18. Какие из перечисленных факторов могут быть причиной межкультурных недопониманий в деловом общении?

- а) Различия в представлениях о личном пространстве.
- б) Одинаковое понимание прямых и косвенных форм обращения.
- в) Разные подходы к пунктуальности.
- г) Универсальное понимание юмора.
- д) Различия в невербальных сигналах (например, жестах).

Обоснование:

- (а) Различия в представлениях о личном пространстве могут вызвать дискомфорт.
- (в) Разные подходы к пунктуальности являются частой причиной конфликтов.
- (д) Различия в невербальных сигналах могут привести к полностью противоположному толкованию намерения.
- (б) Одинаковое понимание прямых и косвенных форм обращения и (г) универсальное понимание юмора встречаются крайне редко и не являются примерами причин недопониманий.

19. Выберите наиболее подходящие способы передачи информации в условиях удаленной командной работы:

- а) Личные встречи.
- б) Электронная почта.
- в) Видеоконференции.
- г) Записки на холодильнике.
- д) Мессенджеры и платформы для совместной работы.

Обоснование:

- (б) Электронная почта подходит для формальной переписки и отправки документов.
- (в) Видеоконференции позволяют проводить совещания, обсуждения и поддерживать визуальный контакт.
- (д) Мессенджеры и платформы для совместной работы обеспечивают оперативное общение, обмен файлами и управление задачами.
- (а) Личные встречи в удаленном формате затруднительны, а (г) записки на холодильнике не являются эффективным инструментом удаленной работы.

20. Какие из перечисленных действий могут негативно повлиять на восприятие вашей компетентности в деловой среде?

- а) Говорить уверенно и по делу.
- б) Часто использовать слова-паразиты ("эээ", "м-м", "ну").
- в) Игнорировать вопросы коллег.
- г) Демонстрировать глубокое знание своей области.
- д) Проявлять неуважение к чужому мнению.

Обоснование:

- (б) Частое использование слов-паразитов создает впечатление неуверенности и неготовности.
- (в) Игнорирование вопросов коллег выглядит непрофессионально и некоммуникабельно.

(д) Проявление неуважения к чужому мнению разрушает рабочие отношения и подрывает авторитет.

(а) Говорить уверенно и по делу и (г) демонстрировать глубокое знание своей области, наоборот, повышают компетентность.

Тип: Задание открытого типа с развернутым ответом (2 вопроса)

21. Опишите, как корпоративная культура может повлиять на мотивацию сотрудников. Приведите примеры.

Пример ответа: Корпоративная культура оказывает существенное влияние на мотивацию сотрудников. Позитивная культура, основанная на уважении, доверии, открытой коммуникации и признании достижений, способствует повышению внутренней мотивации. Когда сотрудники чувствуют себя ценными, вовлеченными в общий процесс и разделяют ценности компании, они более склонны проявлять инициативу, работать с энтузиазмом и стремиться к достижению высоких результатов. Например, компания с культурой, где поощряется инновационное мышление и сотрудники не боятся предлагать новые идеи, будет иметь более мотивированных работников, готовых рисковать и искать нестандартные решения, по сравнению с компанией, где преобладает страх ошибок и иерархическая система подавляет любое проявление инициативы.

22. Какие существуют основные риски при проведении деловых переговоров с представителями других культур? Как их можно минимизировать?

Пример ответа: Основные риски при проведении деловых переговоров с представителями других культур связаны с различиями в системах ценностей, нормах поведения, стилях коммуникации и подходах к ведению бизнеса. Это могут быть недопонимания, связанные с языковыми барьерами, невербальными сигналами, отношением ко времени, иерархии, принятием решений и даже принятием пищи. Например, прямой и открытый стиль общения, принятый в одной культуре, может быть воспринят как грубость в другой, где предпочитают более косвенные и дипломатичные формы выражения. Минимизировать эти риски можно путем предварительного изучения культурных особенностей партнера, проявления уважения к его традициям, использования переводчиков при необходимости, выбора нейтрального места для переговоров, а также готовности к гибкости и адаптации своего стиля общения, стараясь понять точку зрения собеседника.

Уровень 3: Экспертные знания (5 вопросов)

Тип: Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора (3 вопроса)

23. Какой теоретической концепцией можно объяснить, почему сотрудники, разделяющие ценности организации, демонстрируют более высокую лояльность и производительность?

- а) Теория ожиданий В. Врума.
- б) Концепция социальной идентичности.
- в) Теория мотивации Герцберга.
- г) Закон Паркинсона.

Обоснование: Вариант (б) "Концепция социальной идентичности" объясняет, что люди склонны отождествлять себя с группами, к которым они принадлежат, и принимать их ценности. Когда сотрудники идентифицируют себя с организацией и ее ценностями, это повышает их лояльность,

вовлеченность и, как следствие, производительность. Остальные теории затрагивают другие аспекты мотивации и поведения.

24. Какую роль играют "теневые" (неформальные) лидеры в корпоративной культуре, помимо официальных руководителей?

- а) Они всегда являются источником деструктивного влияния.
- б) Они транслируют и усиливают, либо искажают, официальные ценности и нормы.
- в) Их существование игнорируется руководством.
- г) Они не способны влиять на корпоративную культуру.

Обоснование: Вариант (б) "Они транслируют и усиливают, либо искажают, официальные ценности и нормы" точно описывает роль теневых лидеров. Они обладают авторитетом в неформальной системе, и их отношение к корпоративным правилам оказывает значительное влияние на поведение и настроения коллектива. Они могут как укреплять, так и подрывать официальную культуру.

25. В ситуации, когда компания сталкивается с кризисом, какой стиль делового общения со стороны руководства будет наиболее эффективен для поддержания доверия сотрудников?

- а) Полное игнорирование проблемы.
- б) Трансляция официальных, но неискренних заявлений.
- в) Открытая, честная и своевременная коммуникация с объяснением ситуации и предпринимаемых действий.
- г) Обвинение сотрудников в возникновении кризиса.

Обоснование: Вариант (в) "Открытая, честная и своевременная коммуникация с объяснением ситуации и предпринимаемых действий" является наиболее эффективным. Честность и прозрачность во время кризиса помогают сохранить доверие сотрудников, минимизировать панику и объединить команду для преодоления трудностей. Остальные варианты подрывают доверие.

Тип: Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора (1 вопрос)

26. Какие из перечисленных характеристик ассоциируются с "высококонтекстными" культурами делового общения, согласно теории Эдварда Холла?

- а) Прямолинейность и однозначность сообщений.
- б) Акцент на невербальные сигналы и контекст ситуации.
- в) Слабая зависимость от неписаных правил и общего понимания.
- г) Ценность неявной информации и тонкостей отношений.
- д) Предпочтение письменному документообороту перед устным.

Обоснование:

- (б) Акцент на невербальные сигналы и контекст ситуации является ключевой характеристикой высококонтекстных культур.
- (г) Ценность неявной информации и тонкостей отношений означает, что многое подразумевается, а не говорится прямо.
- (а) Прямолинейность и однозначность сообщений характерны для низкоконтекстных культур.
- (в) Слабая зависимость от неписаных правил и общего понимания также присуща низкоконтекстным культурам.
- (д) Предпочтение письменному документообороту перед устным чаще встречается в низкоконтекстных культурах, где важно иметь четкие, задокументированные договоренности.

Тип: Задание открытого типа с развернутым ответом (1 вопрос)

27. Проанализируйте, как глобализация и развитие информационных технологий изменили подходы к деловому общению и корпоративной культуре. Какие новые вызовы и возможности это породило?

Пример ответа: Глобализация и развитие информационных технологий кардинально трансформировали деловое общение и корпоративную культуру. С одной стороны, технологии (видеосвязь, мессенджеры, облачные сервисы) стерли географические границы, позволив создавать распределенные международные команды и вести бизнес в глобальном масштабе. Это породило новые возможности для сотрудничества, доступа к мировым рынкам талантов и знаниям. Корпоративные культуры стали более разнообразными, инклюзивными, но и более сложными для управления.

С другой стороны, появились новые вызовы: необходимость межкультурной компетентности в условиях виртуального общения, риск недопонимания из-за технических сбоев или недостатка невербальных сигналов, а также проблемы информационной безопасности и управления удаленными сотрудниками. Корпоративная культура должна адаптироваться, становясь более гибкой, акцентируя внимание на доверии, самоорганизации и ценностях, которые могут быть транслированы через цифровые каналы. Успешные компании активно используют технологии для укрепления связей, поддержания корпоративного духа и вовлеченности, несмотря на физическую удаленность сотрудников.

Ключи к тестам

Уровень 1: Базовые знания (9 вопросов)

Задания закрытого типа на установление соответствия:

Соответствие:

Иванов - б) Эмоциональный стиль.

Петров - в) Стиль "арбитра".

Сидоров - а) Стиль "дипломата".

Задания закрытого типа на установление последовательности:

Последовательность этапов деловой беседы: 1. Вступление. 2. Основная часть. 3. Заключение. 4. Обмен мнениями.

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора:

Верный ответ: б) Невербальное общение.

Верный ответ: в) Имидж.

Верный ответ: г) Этикет.

Задания комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора:

Верные ответы: б) Соблюдение субординации; г) Уважительное отношение к коллегам.

Верные ответы: а) Постановка четких целей; в) Обратная связь.

Задания открытого типа с развернутым ответом:

(Примерный ответ с основными тезисами) - Определение корпоративной культуры, ее элементы (ценности, нормы, традиции), роль в формировании рабочей атмосферы.

(Примерный ответ с основными тезисами) - Определение делового общения, его цели (сотрудничество, достижение договоренностей), основные формы (устное, письменное, невербальное), значение в профессиональной деятельности.

Уровень 2: Углубленные знания (9 вопросов)

Задания закрытого типа на установление соответствия:

Соответствие:

Жестикуляция - б) Кинесика.

Интонация - д) Паралингвистика.

Оформление рабочего места - г) Артефакты.

Тембр голоса - д) Паралингвистика.

Расположение мебели - г) Артефакты.

Задания закрытого типа на установление последовательности:

Последовательность этапов разрешения конфликта: 1. Осознание конфликта. 2. Анализ причин. 3. Поиск решений. 4. Выбор и реализация решения. 5. Оценка результатов.

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора:

Верный ответ: а) Техника "активного слушания".

Верный ответ: в) Стратегия "приспособления".

Верный ответ: г) "Влияние".

Задания комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора:

Верные ответы: а) Принятие решений; б) Формирование командной работы; д) Управление персоналом.

Верные ответы: б) Деловая переписка; в) Телефонные переговоры; д) Совещания.

Задания открытого типа с развернутым ответом:

(Примерный ответ с основными тезисами) - Структура делового письма (адресат, тема, обращение, основная часть, заключение, подпись), требования к стилю (четкость, лаконичность, деловой тон), важность для эффективной коммуникации.

Верные ответы: а) Различия в представлениях о личном пространстве; в) Разные подходы к пунктуальности; д) Различия в невербальных сигналах (например, жестах).

Верные ответы: б) Электронная почта; в) Видеоконференции; д) Мессенджеры и платформы для совместной работы.

Верные ответы: б) Часто использовать слова-паразиты ("эээ", "м-м", "ну"); в) Игнорировать вопросы коллег; д) Проявлять неуважение к чужому мнению.

Уровень 3: Экспертные знания (5 вопросов)

Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора:

Верный ответ: б) Концепция социальной идентичности.

Верный ответ: б) Они транслируют и усиливают, либо искажают, официальные ценности и нормы.

Верный ответ: в) Открытая, честная и своевременная коммуникация с объяснением ситуации и предпринимаемых действий.

Задания комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора:

Верные ответы: б) Акцент на невербальные сигналы и контекст ситуации; г) Ценность неявной информации и тонкостей отношений.

Задания открытого типа с развернутым ответом:

(Примерный ответ с основными тезисами) - Влияние культуры на мотивацию (позитивная культура -> высокая мотивация; негативная -> низкая), примеры: признание заслуг, возможности для роста, командный дух vs. страх ошибок, отсутствие перспектив.

(Примерный ответ с основными тезисами) - Риски (культурные барьеры, непонимание, разные подходы к ведению бизнеса) и методы минимизации (предварительное изучение, уважение, гибкость, посредники).

(Примерный ответ с основными тезисами) - Роль технологий (глобализация, удаленная работа), новые возможности (международное сотрудничество, доступ к талантам) и вызовы (межкультурная компетентность, информационная безопасность), адаптация корпоративной культуры.