

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Волхонов Михаил Станиславович

Должность: Вице-ректора

Дата подписания: 25.11.2022 09:50:44

Уникальный программный ключ:

b2dc75470204bc2bfec58d577a1b983ee25c9b53dd7e148103e1

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«КОСТРОМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

УТВЕРЖДАЮ
декан экономического факультета

_____ Н.А. Середа
«15» июня 2022 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки/Специальность	<u>38.04.01 Экономика</u>
Направленность (профиль)	<u>«Корпоративные финансы»</u>
Квалификация выпускника	<u>магистр</u>
Форма обучения	<u>очно-заочная</u>
Срок освоения ОПОП ВО	<u>2 года 4 месяца</u>

Фонд оценочных средств предназначен для оценивания сформированности компетенций по дисциплине «Эффективные коммуникации»

Разработчик:

доцент кафедры

менеджмента и права Плашкина А.С. _____

Утвержден на заседании кафедры

менеджмента и права, протокол № 9 от «29» апреля 2022 года.

Заведующий кафедрой

Котлярова Л.Д.

Согласовано:

Председатель методической

комиссии экономического факультета

Королева Е.В.

Протокол № 3 от 08.06.2022года.

Паспорт фонда оценочных средств

Таблица 1

Модуль дисциплины	Формируемые компетенции или их части	Оценочные материалы и средства	Количество
Тема 1. Основные характеристики деловой коммуникации	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Тестирование (ТС)	20
Тема 2. Психологические проблемы коммуникаций	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ТС	20
Тема 3. Формы деловых коммуникаций	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ТС	20
Тема 4. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ТС	20
Тема 5. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ТС	20
Тема 6. Технология организации эффективных коммуникаций. Практические рекомендации по управлению, направленному на результат	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	ТС	20

**1 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ
ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Таблица 2 – Формируемые компетенции*

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Оценочные материалы и средства
<p>УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>ИД-1_{УК-4} Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии ИД-2_{УК-4} Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров ИД-3_{УК-4} Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке ИД-5_{УК-4} Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке. ИД-6_{УК-4} Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке</p>	<p align="center">Тестирование</p>
<p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>ИД-1_{УК-5} Демонстрирует понимание особенностей различных культур ИД-2_{УК-5} Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур</p>	<p align="center">Тестирование</p>

Оценочные материалы и средства для проверки сформированности компетенций

Тема 1. Основные характеристики эффективных коммуникаций

Тестирование (ТС):

Выберите один правильный вариант ответа

Роль эффективных коммуникаций в жизни человека заключается в том, что:

они являются средством улучшения материального благополучия и повышения социального статуса в целом

они выступают основой профессионального успеха

с их помощью происходит процесс становления личности и её самореализация

+во всём вышеперечисленном

Личность представляет собой:

биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида

непохожесть, своеобразие, отличие одного индивида от другого

своеобразие, психофизиологической структуры индивида

+всё то, что есть в человеке надприродного; совокупность уникальных качеств человека, с помощью которых он вносит вклад в общее социальное целое.

Коммуникация понимается как совместная деятельность участников коммуникации, в ходе которой вырабатывается общий (до определённого предела) взгляд на вещи и действия с ними в рамках:

технократического подхода

+деятельностного подхода

когнитивного подхода

мотивационного подхода

Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, - это:

+отправитель

сообщения

канал

получатель

Функция коммуникации, сущность которой заключается в обмене эмоциями между партнёрами и изменении эмоционального состояния с помощью собственных переживаний и состояний:

побудительная

координационная

+эмотивная

преобразовательная

Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксировании своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества:

контактная

информационная

перцептивная

+статусная

Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:

+эффективных коммуникаций

повседневных коммуникаций

межличностных коммуникаций

ритуальных коммуникаций

Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами "Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора":

+кооперативности
достаточности информации
качества информации
целесообразности

Деловые коммуникации, которые осуществляются с помощью естественных органов, данных живому существу, называются:

прямыми
косвенными
+непосредственными
опосредованными

Деловые коммуникации, которые направлены на развитие и поддержание контактов в целях решения оперативно – служебных задач, называется:

доверительные
+официальные
вертикальные
диагональные

Какой критерий является единственным первоначальным способом повышения социального статуса для человека:

доход
объем власти
престиж профессии
+уровень образования

На сколько процентов по данным американских психологов профессиональный успех человека зависит от умения общаться и договариваться с другими людьми:

20%
40%
60%
+80%

Непохожесть, отличие одного человека от другого характеризуют...

индивида
+индивидуальность
личность
особенности

Соотнесите понятия с их определениями:

Б.	1. Перцептивная сторона	А) Обмен не только знаниями и идеями, но и действиями.
В.	2. Коммуникативная сторона	Б) Восприятие друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания.
А.	3. Интерактивная сторона	В) Обмен информацией между людьми.

Целью какой функции коммуникации является взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности:

контактная
+координирующая
перцептивная
преобразовательная

Какое общение предполагает беседы на определенный круг общих и малосодержательных тем:

межличностное общение
 +светское общение
 ритуальное общение
 деловое общение

В какой сфере человеческой деятельности реализуются деловые производственные коммуникации:

в бизнесе
 в образовании
 в спорте
 +во всех вышеперечисленных

Что из предложенного ниже не относится к повседневному общению:

+число обсуждаемых тем ограничено
 используются вербальные и невербальные средства общения
 информативно-эмоциональный характер
 происходят стихийно

«Не отклоняйся от темы, сумей найти решение» относится к принципу

слушанья
 кооперативности
 +целесообразности
 ясности

Что является предметом деятельности сторон в деловых коммуникациях?

общение
 +дело
 люди
 информация

Кейс 1. Рукопожатие. Непременным атрибутом любой встречи партнеров разных культур является рукопожатие. Оно может быть очень информативным, особенно его интенсивность и длительность. Слишком короткое, вялое рукопожатие слишком сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, слишком влажные руки бывают у людей при сильном волнении. Чуть удлиненное рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Следует ли задерживать руку партнера в своей руке?

Ответ: Задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения – он как будто попал в капкан. Не следует протягивать руку тыльной стороной вниз – Вы как бы высказываете свое превосходство.

Таблица 3- Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
Д-1ук-4 Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в установлении контактов и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями сов-	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной

<p>современные коммуникационные технологии ИД-2ук-4 Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров ИД-3ук-4 Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке</p>	<p>при использовании современных коммуникационных технологий, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке</p>	<p>местной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке но допускает при этом небольшие погрешности</p>	<p>деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке</p>
--	--	--	--

Тема 2 «Психологические проблемы коммуникаций»

Тестирование (ТС):

Выберите один правильный вариант ответа

Оправдание неприемлемых мыслей, чувств и действий придуманными, этически приемлемыми мотивами:

компенсация
+рационализация
вытеснение
проекция

Стилистический барьер общения возникает:

из-за непонятной или неправильной логики рассуждений
из-за невнятной речи
+из-за несоответствия стиля речи и ситуации общения
из-за неприязни или недоверия к коммуникатору

Упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций:

+стереотипы
предвзятые представления
пренебрежение фактами
всё вышперечисленное

Установление сходства одного человека с другим:

рефлексия
эмпатия
стереотипизация
+идентификация

Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

рефлексия
+эмпатия

идентификация
стереотипизация

Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению:

+рефлексия
эмпатия
идентификация
стереотипизация

Феномен, который проявляется в том, что первоначальное отношение к какой-то одной частной стороне личности переносится на весь образ человека, а затем о человеке – на оценку его отдельных качеств, называется:

+эффектом "ореола"
эффектом "проецирования"
эффектом "первичности"
эффектом "последней информации"

Защитный механизм, проявляющийся в том, что собственные отрицательные качества человек бессознательно приписывает другому лицу, причём, как правило, в преувеличенном виде:

сублимация
компенсация
+проекция
отрицание

Непроизвольная податливость человека мнению других лиц или группы:

+суггестия
конформизм
нонконформизм
самоопределение

Группа, нормы и правила которой служат для личности образцом:

малая группа
группа членства
большая группа
+референтная группа

Что является причиной плохих коммуникаций:

стереотипы
плохие отношения между людьми
ошибки в построении высказываний
+все вышперечисленное

Какой коммуникативный барьер возникает при субординации, которая определяет правила и рамки делового взаимодействия, а также затрудняет коммуникацию между людьми разных положений в обществе:

культурный
+социокультурный
мировозренческий
организационный

Определенные установки и привычные реакции, облачаемые в языковую и неязыковую форму и характеризующие языковую личность относятся к:

речевым стереотипам
коммуникативным стереотипам
+ментальным стереотипам
поведенческим стереотипам

К стереотипам восприятия и оценки не относится:

+безосновательные выводы
зависимость самооценки

первое впечатление

эффект ложного согласия

Кто выделил 4 основных установки жизненной позиции:

Беррес Фредерик Скиннер

Джордж Александр Келли

Эрих Фромм

+Эрик Берн

Людам с установкой «Я хороший – ты плохой» свойственно:

не уверенность в себе

+подавлять других

не проявление настойчивости

адекватно реагировать на изменившуюся обстановку

Психическое внушение, изменение процессов мышления, чувствования и реакций это, большей частью не замечаемое тем, кто подвергается внушению со стороны или со стороны самого себя:

+суггестия

конформизм

нонконформизм

моббинг

Готовность действовать вопреки мнению и позиции преобладающего большинства общества, отстаивать прямо противоположную точку характеризует:

суггестию

конформизм

+нонконформизм

моббинг

Приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и.т.д. характерно для:

суггестии

+конформизма

нонконформизма

моббинга

Если говорится что что-то произойдет, но не уточняется что именно, речь идет о:

самовнушении

прямом внушении

косвенном внушении

+открытом внушении

Что необходимо делать менеджеру на первоначальном этапе работы с клиентом:

+положительно отзываться о клиенте

комментировать выбор клиента

обделять вниманием клиента

прибегать к спору с клиентом

Открытые вопросы:

Слово французского происхождения, означающее манеру, правила, способ вести себя в цивилизованном обществе – это _____.

Ответ: этикет

Совокупность традиций, обычаев, социальных норм, правил, регулирующих поведение тех, кто живет сейчас и передаваемых тем, кто будет жить завтра – это _____.

Ответ: культура

Таблица 4 - Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ук-4} Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии ИД-2 _{ук-4} Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров ИД-3 _{ук-4} Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в установлении контактов и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности при использовании современных коммуникационных технологий, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке но допускает при этом небольшие погрешности	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей на иностранном языке

Тема 3 «Формы эффективных коммуникаций»

Тестирование (ТС):

Выберите один правильный вариант ответа

Определите третью фазу деловой беседы:

опровержение доводов собеседника

+аргументирование

передача информации

принятие решения

Выберите один из этапов фазы передачи информации:

"перехватывание" инициативы

формирование предварительного мнения

пробуждение интереса к беседе

+обсуждение проблем

К какой фазе относятся требования – опыт, деликатность и внимание к собеседнику:

аргументация

+принятия решения и завершения беседы

нейтрализация замечаний собеседников

передача информации

При приёме подчинённых работник должен:

не проявлять симпатии и антипатии

затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности

+избегать в беседах поддерживания злословия в адрес отсутствующих

без причины отказываться от обсуждения предписанной темы

Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определённого результата:

деловые совещания и собрания

публичные выступления

+деловые переговоры

деловая беседа

Оптимальными днями для переговоров являются:

+вторник, среда, четверг

понедельник, среда, пятница

вторник четверг, пятница

понедельник, вторник, среда

При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнёрами:

вариационном методе

методе сотрудничества

+компромиссном методе

методе интеграции

К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности:

информативное собеседование

совещание с целью принятия решения

научное совещание

+творческое совещание

По основной задаче деловые совещания подразделяются:

+на инструктивные, оперативные и проблемные

авторитарные, свободные и демократические

разовые, постоянно действующие и периодические

республиканские, отраслевые и межрегиональные

Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком:

говорить быстро и напористо

сопровождать речь идиоматическими оборотами

использовать профессиональную лексику

+произносить не более одного – двух предложений подряд

Форма организованного целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решений:

деловые переговоры

деловая беседа

+деловые совещания

дискуссии

Специально-организованный предметный разговор для решения определенных задач:

деловые переговоры

+деловая беседа

деловые совещания

дискуссии

Форма эффективных коммуникаций между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для заключения договоров:

+ деловые переговоры

деловая беседа

деловые совещания

дискуссии

Процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников:

деловые переговоры

деловая беседа

деловые совещания

+ дискуссии

Процесс межкультурного взаимодействия, продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников - это

деловые переговоры

деловая беседа

деловые совещания

+ дискуссии

Реакция на другую культуру, характеризующаяся позитивным отношением к другой культуре, восприятием ее норм и ценностей, умением жить и действовать по ее правилам при сохранении собственной культурной идентичности:

+ адаптация к новой культуре

отрицание различий культур

принятие существования межкультурных различий

минимизация культурных различий

На какой фазе деловой беседы формируется определенное мнение, занимается определенная позиция по данной проблеме:

начало беседы

опровержение доводов собеседника

принятие решений

+ аргументации

Расположите этапы деловых дискуссий по порядку:

постановка проблемы 2

установление согласия выбору наиболее приемлемого или оптимального решения 7

выдвижение альтернативных вариантов 4

обсуждение оценки альтернатив 6

вступление в контакт 1

конфронтация участников 5

уточнение предмета общения 3

Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, - это:

+ отправитель

сообщения

канал

получатель

Целью какой функции коммуникации является взаимное ориентирование и согласование разнообразных действий при организации совместной деятельности:

контактная

+ координирующая

перцептивная

преобразовательная

Открытые вопросы:

Процесс двухстороннего речевого обмена, ведущий к взаимному пониманию, объединяет людей с помощью языка в том числе иностранного (ых) языка(ов). Способ этого объединения может быть различным, он зависит от вида речи – это _____.

Ответ: вербальная коммуникация

Обоснованность, убедительность, логичность информации для академического и профессионального взаимодействия – это _____

Ответ: эффект аргументации, необходимо использовать факты, цифры

Определите какие правила необходимо использовать при проведении переговоров.

Ответ: В ходе переговоров уместным будет использование специальных техник, например: техники прерывания, отсрочек, соблюдения точности или широкой натуры. Если же вы понимаете, что переговоры проходят не по вашему сценарию, то необходимо найти предлог для их приостановки и перенесения на другой день.

Таблица 5- Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ук-5} Демонстрирует понимание особенностей различных культур ИД-2 _{ук-5} Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в демонстрации понимания особенностей различных культур, в выстраивании социального взаимодействия, учитывая общее и особенное различных культур	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно демонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур, но допускает при этом небольшие погрешности	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно продемонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур

Тема 4. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности

Тестирование (ТС):

Выберите один правильный вариант ответа

Тип акцентуации, который стремится к материальному благосостоянию, но не любит трудиться; всего достигает обходными путями, поэтому выражено стремление быть в центре внимания и добиваться своих целей любой ценой:

+демонстративный
возбудимый
педантичный
застревающий

Человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением, вследствие чего он реагирует очень быстро, часто необдуманно, не успевает затормозить, сдержаться, проявляет нетерпение, порывистость, резкость движений, вспыльчивость, необузданность, несдержанность:

флегматик
сангвиник
+холерик
меланхолик

Человек с сильной, уравновешенной, подвижной нервной системой, обладает быстрой скоростью реакции, его поступки обдуманно, он жизнерадостен, благодаря чему его характеризует высокая сопротивляемость трудностям жизни:

флегматик
+сангвиник
холерик
меланхолик

Человек с сильной, уравновешенной, инертной нервной системой, вследствие чего реагирует медленно, неразговорчив, эмоции проявляет замедленно (трудно рассердить, развеселить); обладает высокой работоспособностью:

+флегматик
сангвиник
холерик
меланхолик

Человек со слабой нервной системой, обладающий повышенной чувствительностью даже к слабым раздражителям:

флегматик
сангвиник
холерик
+меланхолик

Таким людям, прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали:

+ломака
любитель решать всё с ходу
разведчик
наставник

Человек этой категории должен непременно принять решение к концу встречи:

ломака
+любитель решать всё с ходу
разведчик
наставник

Партнёр, который, прикрываясь вниманием и заботой о вас, выуживает какие-то сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдаёт какую-то информацию, она часто оказывается ложной или к делу не относящейся:

ломака
любитель решать всё с ходу
+разведчик
наставник

Деловой партнёр, который заботиться об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе:

ломака

любитель решать всё с ходу
разведчик
+наставник

Люди, подхватывающие чужие идеи и активно воплощающие их в жизнь:

ремесленники
генераторы идей
критики
+активные эрудиты

Индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности:

коммуникации
коммуникативные особенности
+коммуникативные способности
деловое общение

Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере:

коммуникации
коммуникативные особенности
коммуникативные способности
+деловое общение

Проявление типа нервной системы в деятельности человека, индивидуально-психологические особенности личности, в которых проявляется подвижность его нервных процессов, сила, уравновешенность:

характер
чувства
+темперамент
волевые усилия

Кем впервые было дано описание основных видов темперамента:

+Гиппократ
Пифагор
Поликл
Праксагор

Как называется сочетание устойчивых психических особенностей человека, определяющих его поведение в жизненных обстоятельствах, в первую очередь при взаимоотношении с окружающими людьми:

темперамент
склонности
+ характер
отношения

Система анализа типологии личности на основе наблюдения за поведением человека и предпочитаемого человеком выбора какой-либо геометрической фигуры – квадрата, треугольника, круга, прямоугольника, зигзага:

+ психогеометрия
психофизиология
психопостроение
психодинамика

Швейцарский психолог, который разделил личности на экстравертов и интравертов:

Д. Кирси
Гален
Э. Кречмер
+ К. Юнг

Обычно избегают официальных обсуждений вопросов один на один, стараются сохранить независимость, галантны, изысканы, стремятся придерживаться этикета, при этом раскованны и открыты, ценят интеллект, умение изъясняться, большое внимание уделяют предварительным договоренностям, доскональному изучению аспектов дела:

немцы
англичане
+французы
японцы

Реакция на другую культуру, характеризующаяся позитивным отношением к другой культуре, восприятием ее норм и ценностей, умением жить и действовать по ее правилам при сохранении собственной культурной идентичности:

+ адаптация к новой культуре
отрицание различий культур
принятие существования межкультурных различий
минимизация культурных различий

Арабский стиль деловых коммуникаций предполагает:

знание английского языка
+установление доверия между партнерами
выполнение достигнутых договоренностей
нет правильного ответа

Открытые вопросы:

. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикულიации. Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах. Однако во всех культурах есть сходные жесты. Выделите сходные коммуникативные жесты в различных культурах?

Ответ: жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты.

Кейс 1. Анализ ситуации. Вы – руководитель. В деловой коммуникации при обсуждении позиций, касающихся решения проблемы, Вы обнаружили рассогласование поступающих от партнера вербальных и невербальных сигналов информации. Выражая словесно (вербально) готовность к компромиссному решению деловой проблемы, он бросает на Вас случайный презрительный взгляд. Какие сигналы вербальные или невербальные, Вы выберете в качестве коммуникативных ориентиров в дальнейшем общении с ним? Что Вам следует предпринять для нейтрализации возникшего дискомфортного фона общения? Дайте обоснование своей коммуникационной ориентации.

Ответ: изберу невербальные сигналы – сделаю произвольные чуть заметные кивки головой, легкое прикосновение к руке или плечу партнера, чтобы снизить напряженность и продолжить общение.

Таблица 6 - Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1ук-5 Демонстрирует понимание	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в демонстрации понимания особенностей различных	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно демонстриро-	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет са-

особенностей различных культур ИД-2ук-5 Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур	культур, в выстраивании социального взаимодействия, учитывая общее и особенное различных культур	вать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур, но допускает при этом небольшие погрешности	мостоятельно продемонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур
---	--	---	---

Тема 5. Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях

Тестирование (ТС):

Выберите один правильный вариант ответа

Если нарушено установление обратной связи с руководством, то это:

- межличностный конфликт
- конфликт власти и безвластия
- конфликт между личностью и группой
- +конфликт коммуникации

В ситуации, когда один человек или группа зависят в выполнении задач от другого человека или группы, причина конфликта может заключаться:

- в различных целях
- +взаимосвязи задач
- неудовлетворительной коммуникации
- неравномерном распределении ресурсов

Причина конфликта «неудовлетворительной коммуникации» заключается:

- +в плохой передаче информации
- в том, что цели какого-либо подразделения ставятся выше целей всей организации
- в неравномерном распределении ресурсов
- в различиях поведения, характера, жизненного опыта конфликтующих сторон

Причина какого конфликта заключается в рассмотрении только тех взглядов, альтернатив, аспектов ситуации, которые благоприятны только для какой-либо личности или группы:

- различия в манере поведения и жизненном опыте
- +различия в представлениях и ценностях
- неудовлетворительные коммуникации
- различия в целях

Что является толчком для реализации конфликта:

- +инцидент
- напряженность
- ссора
- недовольство

Чем характеризуется конфликтная ситуация:

- несходством во мнениях и взглядах оппонентов
- действиями, направленными на препятствие действиям оппонента
- +напряженностью во взаимоотношениях определенных субъектов
- осознанием случившегося инцидента

Конфликт разрешится и отношения между субъектами перейдут на новый уровень, если путь его разрешения будет:

+конструктивным

деструктивным

конструктивно – деструктивным

нет правильного варианта

Применение какого из ниже перечисленных правил не приемлемо для удачного разрешения конфликта:

обязательно выяснить, что разъединяет оппонентов

противником необходимо признавать мнение друг друга

демонстрировать понимание роли другого

+игнорировать любые попытки оппонента обсудить конфликт

Как называется метод урегулирования конфликта, заключающийся в чётком определении ожидаемых результатов работы:

координационные и интеграционные механизмы

общеорганизационные комплексные цели

+разъяснение требований к работе

структура и системы вознаграждений

Принятие точки зрения другой стороны, но не до конца, а до определенной степени, носит название:

+компромисс

сглаживание

уклонение

решение проблемы

Состояние психического напряжения, обусловленное выполнением деятельности в особенно сложных условиях, - это:

срыв

депрессия

+стресс

напряжение

К физическим признакам стресса не относятся:

бессонница

+гнев

головокружение

опухание суставов

Булимия – это:

+постоянное чувство голода

затрудненное глотание

потеря аппетита

резкая потеря веса

К каким признакам стресса относятся депрессия, импульсивное поведение, раздражительность, ночные кошмары:

физическим

поведенческим

мыслительным

+эмоциональным

Интенсивный стойкий очаг возбуждения, формирующийся в коре головного мозга, - это:

цепная реакция

+доминанта

гормон стресса

импульс

Лучший способ успокоения при наступлении импульсов, поддерживающих активность доминанты, в кору головного мозга:

чтение романа

занятия спортом

+снижение значимости несбывшегося желания или отыскание пути его реализации

занятие любимым делом

Поиски путей оправдания обидчика методом «зато», методом «могло быть и хуже», методом «виноград ещё зелёный», относятся:

+к логическим приёмам успокоения

приёмам устранения конфликта

отвлекающим приёмам

приёмам успокоительных средств

Болезненное психологическое состояние, проявляющееся расстройствами на двух уровнях (психическом и физическом), обозначается как:

стресс

перенапряжение

срыв

+депрессия

Когда у работника нет внутренних ресурсов для достижения того уровня успеха профессиональной деятельности, на который он рассчитывает, тон на лицо:

стресс конкуренции

+стресс движения

стресс успеха

информационный стресс

Вид конфликта, при котором участвующие стороны по-разному видят желаемое состояние объекта в будущем;

+конфликт целей

конфликт во взглядах

чувственный конфликт

нет правильного варианта ответа

Кейс 1. Накануне. Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Ответ: Подчиненному следует объяснить начальнику невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады по повестке готовы, времени внести в них коррективы нет и т.п.). В случае если начальник продолжает упорствовать, следует спокойно воспринять данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться коррективке.

Таблица 7- Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне		на повышенном уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 _{ук-5} Демонстрирует понимание особенностей различных культур ИД-2 _{ук-5} Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в демонстрации понимания особенностей различных культур, в выстраивании социального взаимодействия, учитывая общее и особенное различных культур	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно демонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур, но допускает при этом небольшие погрешности	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно продемонстрировать понимание особенностей различных культур, выстраивать социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур

Тема 6 «Технология организации эффективных коммуникаций. Практические рекомендации по управлению, направленному на результат»

Тестирование (ТС):

Выберите один правильный вариант ответа

С чего начинается психологическая культура обслуживания клиента:

- с яркого, привлекательного предложения услуги клиенту
- с доброжелательного приема
- +с создания благополучного психологического климата
- с изучения менеджером цели пребывания клиента

Что необходимо делать менеджеру на первоначальном этапе работы с клиентом:

- +положительно отзываться о клиенте
- комментировать выбор клиента
- обделять вниманием клиента
- прибегать к спору с клиентом

Приятные слова и выражения, содержащие одобрение действий собеседника и подчеркивающие его положительные качества, несколько преувеличивая их, - это:

- +комплименты
- лесть
- похвала
- критика

Способность менеджера создать о себе хорошее впечатление:

не играет роли

играет лишь малую роль

+один из решающих факторов успеха в процессе обслуживания клиента
индивидуально для каждого клиента

Подстройка под тон голоса и темп речи клиента:

+помогает установить доверительные отношения

вызывает удивление со стороны клиента

один из важных способов при работе с клиентом

отпугивает клиента

Психологическое состояние между людьми, для которого характерно наличие единения, настроенности на одну волну, взаимной симпатии, непринужденности, взаимопонимания и доверия:

конгруэнтность

пейсинг

моббинг

+ раппорт

Выберите правильную типологию клиентов:

+аналитик, энтузиаст, активист, добряк

оптимист, пессимист, энтузиаст, активист

творец, изобретатель, оптимист, пессимист

все ответы верны

Какие два параметра поведения положены в основу типологии клиентов:

+активность и эмоциональная отзывчивость

доброта и зло

характер и темперамент

обида и навязчивость

Психологические притеснения, преимущественно групповые, работника со стороны работодателя или других работников, включающие в себя постоянные негативные высказывания, постоянную критику в адрес работника, его социальную изоляцию внутри организации, - это:

давление

+моббинг

обострение

мониторинг

С какой целью в большинстве случаев осуществляются гонения работника:

с целью получения денег

с целью занять его место

с целью выполнения им дополнительных заданий

+с целью его принуждения к уходу из организации

Какое правило, не относится к правилам на заседаниях и совещаниях, это:

+говорите «мы»

никогда не говорите о себе плохо

просите слова в каждой дискуссии

во время заседаний скрывайте свои чувства

Что означает принцип «говорите «да»:

быть «в каждой бочке затычкой»

соглашаться на все, о чем бы вас не попросили

принимать предложения личного характера

+соглашаться на выполнение заданий, которые связаны с ответственностью

В каком случае можно решиться на серьезный риск:

если вы испытываете финансовые трудности

если вы занимаете низкий статус в профессиональной иерархии

+если вы уже встали на ноги

если вы «на волоске» от увольнения

К какому типу союзников можно отнести коллегу, с которым можно обмениваться мыслями, идеями и планами на неформальном уровне:

«отец»

+«супруг»

«секретарь»

«ребенок»

Как завоевать расположение коллеги:

делать его работу

приглашать на обед

+задавать много вопросов

рассказывать о личной жизни

К какому приему, относящемуся к завершению процесса общения с клиентом относится фраза «Воспользуйтесь распродажей туристских путевок, цены самые низкие...»:

+потерянное преимущество

беспроблемная альтернатива

последнее возражение

подведение итогов

Что является причиной плохих коммуникаций:

стереотипы

плохие отношения между людьми

ошибки в построении высказывании

+все вышеперечисленное

Какой коммуникативный барьер возникает при субординации, которая определяет правила и рамки делового взаимодействия, а также затрудняет коммуникацию между людьми разных положений в обществе:

культурный

+социокультурный

мировозренческий

организационный

Определенные установки и привычные реакции, облачаемые в языковую и неязыковую форму и характеризующие языковую личность относятся к:

речевым стереотипам

коммуникативным стереотипам

+ментальным стереотипам

поведенческим стереотипам

Межкультурная коммуникация- это:

совокупность разнообразных форм отношений при проведении спортивных мероприятий

совокупность методов и способов ведения бизнеса и воздействия на партнеров с целью получения прибыли

отношение людей к событиям и фактам социальной действительности и их оценка

+ совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам

Символы в межкультурной коммуникации:

+ это условные знаки, обозначающие какие-то предметы, процессы, явления

это информация в исходном виде, которую автор хочет передать получателю, идея

это желание вступить в общение с другим человеком

это элементы дискуссии

К компонентам культуры относятся:

знания, влияние, ответственность, экономность

влияние, выбор методов, личный опыт, ответственность
ценности, шалость, непослушание, ответственность
+ знания, ценности, нормы, обряд, обычай, ритуал, традиции.

Кейс 1. Опоздание. Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8-15 вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.
5. Свой вариант.

Ответ: руководителю следует поздороваться с подчиненным, поблагодарить его за ожидание, в двух словах объяснить причину своей задержки (не оправдываясь, а просто отметив то, что его задержало). Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мерах дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать написать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением.

Таблица 8 - Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1ук-4 Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в установлении контактов и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности при использовании современных коммуникационных технологий, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, со-
ИД-2ук-4 Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию	Студент владеет материалом по модулю, но испытывает затруднения в установлении контактов и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности при использовании современных коммуникационных технологий, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой деловой коммуникации для академических и профессиональных целей	Студент показывает знание и понимание основных тем модуля. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, в составлении типовой	Студент показывает глубокое знание и понимание основных тем. Умеет самостоятельно устанавливать контакты и организовывать общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии, в составлении деловой документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка, со-

<p>разных жанров ИД-Зук-4 Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке</p>	<p>на иностранном языке</p>	<p>деловой коммуника- ции для академиче- ских и профессио- нальных целей на иностранном языке, но допускает при этом небольшие по- грешности</p>	<p>ставлении типовой деловой коммуника- ции для академических и профессиональных целей на иностранном языке</p>
---	-----------------------------	--	---

2 ОЦЕНИВАНИЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ СТУДЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЕМЫХ УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ

Письменные работы по дисциплине учебным планом не предусмотрены.

3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *экзамен*.

**Оценочные материалы и средства для проверки
сформированности компетенций**

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

1. На сколько процентов по данным американских психологов профессиональный успех человека зависит от умения общаться и договариваться с другими людьми в том числе на иностранном(ых) языке(ах)

20%

40%

60%

+80%

2. Что является причиной плохих коммуникаций:

стереотипы

плохие отношения между людьми

ошибки в построении высказывании

+все вышеперечисленное

3. Какой коммуникативный барьер возникает при субординации, которая определяет правила и рамки делового взаимодействия, а также затрудняет коммуникацию между людьми разных положений в обществе:

культурный

+социокультурный

мировозренческий

организационный

4. Определенные установки и привычные реакции, облачаемые в языковую и неязыковую форму и характеризующие языковую личность относятся к:

речевым стереотипам

коммуникативным стереотипам

+ментальным стереотипам

поведенческим стереотипам

5. Выберите один из этапов фазы передачи информации для профессионального взаимодействия:

«перехватывание» инициативы

формирование предварительного мнения

пробуждение интереса к беседе

+обсуждение проблем

6. К какой фазе относятся требования – опыт, деликатность и внимание к собеседнику:

аргументация

+принятия решения и завершения беседы

нейтрализация замечаний собеседников

передача информации

7. К какому типу совещаний относится использование новых идей, коммуникативных технологий, разработка перспективных направлений деятельности:

информативное собеседование
совещание с целью принятия решения
научное совещание
+творческое совещание

8. Какие правила нужно соблюдать при общении с переводчиком:

говорить быстро и напористо
сопровождать речь идиоматическими оборотами
использовать профессиональную лексику
+произносить не более одного – двух предложений подряд

9. Форма организованного целенаправленного профессионального взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решений:

деловые переговоры
деловая беседа
+деловые совещания
дискуссии

10. Форма эффективных коммуникаций между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для заключения договоров:

+деловые переговоры
деловая беседа
деловые совещания
дискуссии

11. Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми с применением современных коммуникативных технологий в служебной сфере:

коммуникации
коммуникативные особенности
коммуникативные способности
+деловое общение

12. Целью какой функции коммуникации является взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности:

контактная
+координирующая
перцептивная
преобразовательная

13. Что необходимо делать менеджеру на первоначальном этапе работы с клиентом:

+положительно отзываться о клиенте
комментировать выбор клиента
обделять вниманием клиента
прибегать к спору с клиентом

14. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

жестов
информационных технологий
определенного темпа речи
+устной речи

15. Что является предметом деятельности сторон в деловых профессиональных коммуникациях?

общение
+дело
люди

информация

18. Процесс двухстороннего речевого обмена, ведущий к взаимному пониманию, объединяет людей с помощью языка в том числе иностранного (ых) языка(ов). Способ этого объединения может быть различным, он зависит от вида речи – это _____.

Ответ: вербальная коммуникация

17. Обоснованность, убедительность, логичность информации для академического и профессионального взаимодействия – это _____

Ответ: эффект аргументации, необходимо использовать факты, цифры

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

1. Процесс межкультурного взаимодействия, продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников - это

деловые переговоры

деловая беседа

деловые совещания

+ дискуссии

2. Реакция на другую культуру, характеризующаяся позитивным отношением к другой культуре, восприятием ее норм и ценностей, умением жить и действовать по ее правилам при сохранении собственной культурной идентичности:

+ адаптация к новой культуре

отрицание различий культур

принятие существования межкультурных различий

минимизация культурных различий

3. Установление сходства одной культуры с другой:

рефлексия

эмпатия

стереотипизация

+ идентификация

4. «Не отклоняйся от темы, сумей найти решение межкультурного взаимодействия» относится к принципу

слушанья

кооперативности

+ целесообразности

ясности

5. Какое общение предполагает беседы на определенный круг разнообразных культур, общих и малосодержательных тем:

межличностное общение

+ светское общение

ритуальное общение

деловое общение

6. Функция коммуникации, сущность которой заключается в осознании и фиксировании своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей межкультурного сообщества:

контактная

информационная

перцептивная

+ статусная

7. Личность представляет собой:

биологический организм, носитель общих наследственных свойств биологического вида

непохожесть, своеобразие, отличие одного индивида от другого
своеобразие, психофизиологической структуры индивида
+ всё то, что есть в человеке надприродного; совокупность уникальных качеств человека, с помощью которых он вносит вклад в общее социальное целое.

8. Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, составляет сущность:

+ эффективных коммуникаций
повседневных коммуникаций
межличностных коммуникаций
ритуальных коммуникаций

9. Какой критерий является единственным первоначальным способом повышения социального статуса для человека:

доход
объем власти
престиж профессии
+ уровень образования

10. непохожесть, отличие одного человека от другого характеризуют...

индивида
+ индивидуальность
личность
особенности

11. Элемент коммуникативного процесса, выполняющий функцию генерации и передачи информации с целью оказания влияния, - это:

+ отправитель
сообщения
канал
получатель

12. Целью какой функции коммуникации является взаимное ориентирование и согласование разнообразных действий при организации совместной деятельности:

контактная
+ координирующая
перцептивная
преобразовательная

13. Межкультурная коммуникация- это:

совокупность разнообразных форм отношений при проведении спортивных мероприятий
совокупность методов и способов ведения бизнеса и воздействия на партнёров с целью получения прибыли
отношение людей к событиям и фактам социальной действительности и их оценка
+ совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам

14. Символы в межкультурной коммуникации:

+ это условные знаки, обозначающие какие-то предметы, процессы, явления
это информация в исходном виде, которую автор хочет передать получателю, идея
это желание вступить в общение с другим человеком
это элементы дискуссии

15. К компонентам культуры относятся:

знания, влияние, ответственность, экономность
влияние, выбор методов, личный опыт, ответственность
ценности, шалость, непослушание, ответственность
+ знания, ценности, нормы, обряд, обычай, ритуал, традиции.

16. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. Конкретный смысл отдельных жестов различен в разных культурах.

Однако во всех культурах есть сходные жесты. Выделите сходные коммуникативные жесты в различных культурах?

Ответ: жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты.

17. Слово французского происхождения, означающее манеру, правила, способ вести себя в цивилизованном обществе – это _____.

Ответ: этикет

18. Совокупность традиций, обычаев, социальных норм, правил, регулирующих поведение тех, кто живет сейчас и передаваемых тем, кто будет жить завтра – это _____.

Ответ: культура

ПКос-1 Способен проводить финансовое консультирование по широкому спектру финансовых услуг

1. Сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в банковской сфере:

коммуникации

коммуникативные особенности

коммуникативные способности

+деловое общение по широкому спектру финансовых услуг

2. Люди, подхватывающие идеи консультационных фирм и активно воплощающие их в жизнь:

ремесленники

генераторы идей

критики

+активные эрудиты по финансовому консультированию

3. Деловой партнёр, который заботиться об успехах ближнего, часто даже в ущерб себе:

ломака

любитель решать всё с ходу

разведчик

+наставник

4. Какой метод аргументирования в консультационных фирмах представляет собой прямое обращение к собеседнику:

метод противоречия

метод извлечения выводов

метод видимой поддержки

+фундаментальный метод

5. Специально-организованный предметный разговор для решения определенных задач по широкому спектру финансовых услуг:

деловые переговоры

+деловая беседа

деловые совещания

дискуссии

6. Действия консультанта после завершения конкретного задания, связанные каким-то образом с этим заданием, называются _____

Ответ: последующей работой

7. На этапе проведения проблемного совещания консультант координирует и активизирует деятельность _____

Ответ: участников совещания

8. _____ - это недирективное поведение свойственно роли консультанта.

Ответ: рефлексия

9. Совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации-клиенте является _____

Ответ: процессом консультирования

10. На какой стадии отбора консультанта клиент выясняет профессиональный уровень консультанта, получает рекомендации?

Ответ: на второй, квалификационной

Окончательные результаты обучения (формирования компетенций) определяются посредством перевода баллов, набранных студентом в процессе освоения дисциплины, в оценки:

– базовый уровень сформированности компетенции считается достигнутым, если результат обучения соответствует оценке «удовлетворительно» (50-64% от максимального балла);

– повышенный уровень сформированности компетенции считается достигнутым, если результат обучения соответствует оценкам «хорошо» (65-85% от максимального балла) и «отлично» (более 86% из максимального балла).

4 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПОВТОРНОЙ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *экзамен*.

Повторная промежуточная аттестация по дисциплине проводится с использованием заданий для оценки сформированности компетенций на базовом уровне по всем темам, входящим в структуру дисциплины за семестр, по итогам которого студент имеет академическую задолженность.

Таблица 9 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)
	на базовом уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла
ИД-1 _{ук-4} Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии	владеет материалом по теме, но испытывает затруднения при установлении контакта и организации общения в соответствии с потребностями совместной деятельности
ИД-2 _{ук-4} Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров	владеет материалом по теме, но испытывает затруднения при составлении документации разных жанров в соответствии с нормами русского языка
ИД-3 _{ук-4} Составляет типовую	владеет материалом по теме, но испытывает за-

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)
	на базовом уровне
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла
деловую документацию для академических и профессиональных целей на иностранном языке	труднения при составлении деловой документации для академических и профессиональных целей на иностранном языке
ИД-1 _{ук-5} Демонстрирует понимание особенностей различных культур	владеет материалом по теме, но испытывает затруднения в демонстрации понимания особенностей различных культур
ИД-2 _{ук-5} Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур	владеет материалом по теме, но испытывает затруднения в выстраивании социального взаимодействия различных культур