

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Волхонов Михаил Станиславович
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 12:29:19
Уникальный программный ключ:
40a6db1879d6a7ee29ec8eb1b2795e4614a0998

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОСТРОМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»**

Утверждаю:
Наталья Павловна Горбунова
Декан факультета ветеринарной
медицины и зоотехнии
Павловна Горбунова
Дата: 2024.08.30
12:08:31 +03'00' /Горбунова Н.П./

«30» августа 2024 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
ОП.06 Культура делового общения**

Специальность: 35.02.15 Кинология
Квалификация: кинолог
Форма обучения: очная
Срок освоения ППССЗ: нормативный, 3 года 6 месяцев
На базе: основного общего образования

Фонд оценочных средств, предназначен для оценивания сформированности компетенций по дисциплине: «Культура делового общения»

Разработчик:

Доцент, преподаватель кафедры философии, истории и социально-гуманитарных дисциплин

Ольга
Евгеньевна
Малая

Подписано цифровой подписью: Ольга Евгеньевна Малая
Дата: 2024.08.30 13:14:22 +03'00'

/Малая О.Е./

Утвержден на заседании кафедры «Философия, история и социально-гуманитарные дисциплины» протокол № 12 от 30 августа 2024 года,

Иван Дмитриевич

Подписано цифровой подписью: Иван Дмитриевич Лопатин

Заведующий кафедрой Лопатин

Дата: 2024.08.30 13:14:38 +03'00'

/Лопатин И.Д./

Согласовано:

председатель методической комиссии факультета ветеринарной медицины и зоотехнии

Анастасия
Сергеевна
Сморчкова

Подписано цифровой подписью: Анастасия Сергеевна Сморчкова
Дата: 2024.08.30 12:08:17 +03'00'

30 августа 2024 года

/Сморчкова А.С./

Результаты освоения дисциплины: «Культура делового общения»

ППССЗ (СПО) по специальности: 35.02.15 Кинология

Коды компетенций по ФГОС	Компетенции	Результат освоения
Общие компетенции		
ОК1	Выбирать способы решения профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	Знать сущность и социальную значимость будущей профессии. Уметь проявлять к будущей профессии устойчивый интерес.
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	Знать методы и способы выполнения профессиональных задач. Уметь организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	Знать алгоритм действий в чрезвычайных ситуациях. Уметь принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, в т.ч. ситуациях риска, и нести за них ответственность.
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	Знать круг профессиональных задач, цели профессионального и личностного развития. Уметь осуществлять поиски и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	Знать основы информационной культуры. Уметь осуществлять анализ и оценивать информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий.
ОК 6	Проявлять гражданско-	Знать приемы и способы адаптации в профессиональной деятельности.

	патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	Уметь адаптироваться к меняющимся условиям профессиональной деятельности.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	Знать нормы морали, профессиональной этики и служебного этикета. Уметь выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Знать круг задач профессионального и личного развития. Уметь самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Знать технологию профессиональной деятельности. Уметь ориентироваться в условиях смены технологий в профессиональной деятельности.
Профессиональные компетенции		
ПК 1.1.	Обеспечивать уход за собаками с использованием необходимых средств и инвентаря.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты; Уметь: выявлять опасные и вредные производственные факторы труда и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности;
ПК 1.2.	Проводить кормление собак с учетом возраста, породы и видов служб.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала),

		инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 1.3.	Проводить выгул собак.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; порядок хранения и использования средств коллективной и индивидуальной защиты; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК1.4.	Под руководством ветеринарных специалистов участвовать в проведении противоэпизоотических мероприятий.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК1.5.	Выполнять лечебные назначения по указанию и под руководством ветеринарных специалистов.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 2.1	Планировать опытно-селекционную работу.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой

		профессиональной деятельности
ПК 2.2	Отбирать собак по результатам бонитировки для улучшения рабочих и породных качеств.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 2.3	Закреплять желаемые рабочие и породные качества в последующих поколениях, в том числе с применением инбридинга и гетерозиса.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 2.4.	Применять технику и различные методы разведения собак.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 2.5	Ухаживать за молодняком.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 3.1	Готовить собак по общему курсу дрессировки	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ;

		использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 3.2	Готовить собак по породам и видам служб.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 3.3	Проводить подготовку собак по специальным курсам дрессировки	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 3.4	Проводить прикладную подготовку собак.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 3.5	Проводить тестирование собак по итогам подготовки	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: выявлять опасные и вредны производственные факторы труда и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности;
ПК 3.6	Использовать собак в различных видах служб.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ;

		использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 4.1	Организовывать и проводить испытания собак.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ; использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 4.2	Организовывать и проводить соревнования собак.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности; проводить вводный инструктаж подчиненных работников (персонала), инструктировать их по вопросам техники безопасности на рабочем месте с учетом специфики выполняемых работ
ПК 4.3	Проводить экспертизу и бонитировку собак.	Знать: обязанности работников в области охраны труда; Уметь: использовать средствами коллективной и индивидуальной защиты в соответствии с характером выполняемой профессиональной деятельности
ПК 5.1	Участвовать в планировании основных показателей деятельности по оказанию услуг в области кинологии.	Знать: системы управления охраной труда в организации; Уметь: выявлять опасные и вредные производственные факторы труда и соответствующие им риски, связанные с прошлыми, настоящими или планируемыми видами профессиональной деятельности;
ПК 5.2	Планировать выполнение работ исполнителями.	Знать: фактические или потенциальные последствия собственной деятельности (или бездействия) и их влияние на уровень безопасности труда; Уметь: вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения
ПК 5.3	Организовывать работу трудового коллектива	Знать: обязанности работников в области охраны труда; законы и иные нормативные правовые

		акты, содержащие государственные нормативные распространяющиеся на деятельность организации порядок и периодичность инструктирования подчиненных работников (персонала); Уметь: разъяснять подчиненным работникам (персоналу) содержание установленных требований охраны труда
ПК 5.4	Контролировать ход и оценивать результаты выполнения работ исполнителями.	Знать: системы управления охраной труда в организации; Уметь: контролировать навыки необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда;
ПК 5.5	Изучать рынок и конъюнктуру услуг в области кинологии.	Знать: законы и иные нормативные правовые акты, содержащие государственные нормативные распространяющиеся на деятельность организации Уметь: контролировать навыки необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда
ПК 5.6	Участвовать в выработке мер по оптимизации процессов оказания услуг в области профессиональной деятельности.	Знать: системы управления охраной труда в организации; законы и иные нормативные правовые акты, содержащие государственные нормативные распространяющиеся на деятельность организации Уметь: контролировать навыки необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда;
ПК 5.7	Вести утвержденную учетно-отчетную документацию.	Знать системы управления охраной труда в организации; законы и иные нормативные правовые акты, содержащие государственные нормативные распространяющиеся на деятельность организации Уметь: вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения

Требования к результатам освоения дисциплины:

знать:

З-1 правила делового общения;

З-2 этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;

З-3 основные техники и приемы общения;

З-4 правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;

З-5 формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

З-6 составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;

З-7 правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и

профессионального общения;

уметь:

У-1 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета с целью достижения профессиональных задач;

У-2 пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У-3 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

У-4 поддерживать деловую репутацию;

У-5 создавать и соблюдать имидж делового человека;

У-6 организовывать рабочее место;

У-7 принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме.

владеть:

В-1 навыками эффективного поиска информации в различных источниках для целей делового общения;

В-2 навыками рефлексии для адекватного профессионального саморазвития.

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими личностными результатами:

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 13 Способный к социализации в условиях гражданского общества, уважающих права и свободы личности, использующих возможности правовой системы.

ЛР 14 Осознающий свою этническую принадлежность, знающий историю, язык, культуру своего народа и традиционные ценности многонационального народа Костромской области, а также обладающий толерантным сознанием и нетерпимостью к ксенофобии, национальной и религиозной ненависти.

ЛР 17 Проявляющий готовность соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектномыслящий.

ЛР 18 Способный анализировать производственную ситуацию, быстро принимать решения и знания на практике.

ЛР 20 Способный к реализации творческого потенциала в духовной и предметно-продуктивной деятельности, социальной и профессиональной мобильности на основе выстраивания своей жизненной и профессиональной траектории.

Паспорт

фонда оценочных средств

ППССЗ (СПО) по специальности: 35.02.15 Кинология

№ п/п	Контролируемые дидактические единицы	Контролируемые компетенции и личностные результаты	Наименование оценочных средств		
			Кол-во тестовых заданий	Другие оценочные средства	
				вид	кол-во заданий

1	Раздел № 1 Введение	ОК 1-9, ПК, 3-1. У-3, В-1, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 14	25	Опрос Домашнее задание	7 5
2	Раздел № 2 Психология общения.	ОК 1-9, ПК, 3-2, 3-3, 3-4, 3-5, У-2, В-2, ЛР 13, ЛР 17, ЛР 20	30	Опрос	19
3	Раздел № 3 Этическая культура	ОК 1-9, ПК, 3-2, 3-5, У-4, У-7, В-2, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 17	45	Опрос Домашнее задание Рефераты	8 4 10
4	Раздел № 4 Эстетическая культура	ОК 1-9, ПК, 3-6, У-1, У-3, ЛР 2, ЛР 14, ЛР 20	30	Опрос	7
5	Раздел №5 Организационная культура	ОК 1-9, ПК, 3-1, 3-5, 3-7, У-4, У-5, У-6, В-2, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 20	70	Опрос Реферат	18 15
Всего:			200		93

**Методика проведения контроля по проверке базовых знаний
по дисциплине «Культура делового общения»**

Раздел 1. «Введение»

Контролируемые компетенции и личностные результаты: ОК 1-9, ПК, 3-1. У-3, В-1, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 14

Вопросы для устного опроса по разделу «Введение»

1. Понятие культуры делового общения.

2. Деловая беседа: особенности, правила, принципы. Функции деловой беседы.
 3. Структура деловой беседы. Стратегические принципы делового общения.
 4. Виды делового общения: деловые беседы, переговоры, совещания, дискуссии.
 5. Этикет и культура поведения, общения делового человека.
 6. Основные заповеди и принципы делового этикета.
 7. Сформулируйте основные задачи культуры делового общения как учебной дисциплины.
- Из вопросов формируется 3 варианта заданий по 3 вопроса в каждом.

Самостоятельная работа (Домашнее задание)

Цель: Поиск информации по заданной теме из различных источников, систематизировать полученную информацию и представить её в виде презентации (7-10 слайдов).

Перечень рекомендуемых тем:

1. «Культура делового общения» и её роль в формировании специалиста-кинолога.
2. «Культура делового общения» как учебная дисциплина.
3. Становление понятия «культура делового общения»
4. Виды делового общения
5. Основные заповеди и принципы делового этикета.

Инструкция по выполнению:

1. Работа выполняется самостоятельно группой обучающихся 4-5 человек.

Структура презентации:

- Что такое «культура делового общения»?
- Задачи культуры делового как учебной дисциплины.
- Структура дисциплины.
- Какие качества речи формирует культура делового общения как дисциплина?

Критерии оценки:

Оценка "отлично" ставится, если студент: показывает глубокое и полное знание и понимание всего программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей; умеет дать полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; допускает не более одного недочёта, который сам исправляет после замечания преподавателя.

Оценка "хорошо" ставится, если студент: даёт полный и правильный ответ на основе изученных теорий; материал излагает в определённой логической последовательности и допускает незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах, обобщениях из наблюдений, которые может исправить самостоятельно при небольшой помощи преподавателя.

Оценка "удовлетворительно" ставится, если студент: усваивает основное содержание учебного материала, но имеет пробелы, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала; излагает материал фрагментарно, не всегда последовательно; слабо аргументирует выводы и обобщения, допускает ошибки при их формулировке; не использует в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, опытов или допускает ошибки при их изложении; даёт нечёткие определения понятий, допуская одну - две грубые ошибки.

Оценка "неудовлетворительно" ставится, если студент: не усваивает и не раскрывает основное содержание материала; не знает или не понимает значительную часть программного материала в пределах поставленных вопросов; не делает выводов и обобщений; имеет слабо сформированные и неполные знания, не умеет применять их при

решении конкретных вопросов, задач, заданий по образцу; при ответе на один вопрос допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

Тестовые задания по разделу: «Введение»

Контролируемые компоненты: 3-1. У-3, В-1, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 14

1. Что такое общение?

Коммуникация

Взаимодействие

Восприятие друг друга

+Всё вышеперечисленное

2. Из чего состоят вербальные средства общения?

1. Знаки

2. Текст

3. Особенности голоса

+4. Искусства красноречия

3. Дайте краткое определение механизмов познания другого человека:

Идентификация

+Эмпатия

Рефлексия

Дайте краткое определение механизмов воздействия в общении:

Внушение

+Убеждение

Подражание

5. Чем определяется первое впечатление?

+Психическим состоянием человека

Внешним видом

Неравенством позиции в данной сфере

Внешними обстоятельствами

6. Чем определяется параметр превосходства одного человека перед другим?

Привлекательность

+Одежда человека, весь его имидж и манера поведения

Уверенность

Благожелательность

7. Какие качества человека являются главными при длительном общении?

«умный» вид

«язык тела»

+Объективная информация о человеке

Личное расположение

8. Что помогает нам понять правильно человека?

Мнение других

Собственное мнение

Речь человека

+Поступки и способ самоподачи человека

9. Что препятствует эффективной коммуникации?

+1. Барьеры непонимания нежелание одного из партнеров понять другого

2. Уклонение от контакта

3. Агрессия

10. Как управлять вниманием?

Прием «нейтральной фразы»

Прием «завлечения»

Усиление зрительного контакта

+Все вместе взятое (объяснить).

11. Что такое коммуникация?

Передача сообщения

Восприятие информации

+Взаимный процесс отправления информации и ее переработка

Текст сообщения

12. Назовите элементы структуры вербальной коммуникации.

Текст речи

+Особенности голоса

+Красноречие

Все вышеперечисленное

13. Что самое важное в невербальной коммуникации?

+Мимика

Движение (язык тела)

Тональности голоса

Пространственная и временная организации.

14. Чем определяется интерактивное общение?

Действием

Действиями, направленными на изменение позиции

Уклонением от общения

+Обменом знаниями

15. Какое взаимодействие дает самый оптимальный результат?

+Дополнительное равное

Дополнительное неравное

Пересекающееся

Скрытое

16. Какой стиль общения дает наибольшее удовлетворение?

Ритуальное

Пассивное

Манипулятивное

+Гуманистическое

17. Какое взаимодействие можно считать нормальным?

Когда человек ведет себя вежливо

Когда партнер имеет представление о правильном общении

Когда человек сдерживает себя
+Когда партнеры соблюдают социальные нормы

18. Деловая беседа, ее назначение:
Сообщение информации
Обмен мнениями
+Речевое общение с целью установления деловых отношений
Реализация личных симпатий

19. Цель деловых переговоров
Оказать давление на партнёра
+Достижение делового соглашения
Добиться односторонней выгоды
Выслушать собеседника

20. Какие психологические приёмы влияния на партнёра эффективны в деловом общении?
Как можно больше сказать самому
Предоставить инициативу партнёру
Задать как можно больше вопросов
+Исключительное внимание к партнёру

21. Какая аргументация наиболее эффективна?
+Убеждение посредством логически значимых выводов
Эмоциональная
Ссылка на авторитет
Утверждение собственного мнения

22. Что нужно понимать под культурой общения?
Объективное восприятие партнёра
Искусство речи
Умение устроить отношения с любым партнёром
+Все вместе взятое

23. Чем определяется деловое общение?
Ситуацией
+Настроением партнёров
Целями
Политикой

24. Чем обусловлена потеря информации при вербальном общении?
Воображением
Словарным запасом
Законами памяти
+Всем вышеперечисленным

25. Какую роль в общении играют невербальные средства?
Как форма общения
Как помеха
Как коррекция процесса общения
+Как дополнение

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Количество оценок	четыре
Названия оценок	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Пороги оценок	см. критерии оценок
Предел длительности всего контроля	15 минут
Последовательность выбора вопросов	случайная
Предлагаемое количество вопросов	10

Критерии оценки

Тестирование проводится по 10 случайным вопросам из каждой темы и оценивается в 10 балльной системе. Если студент правильно ответил на 10 вопросов, то он получает 10 баллов, если на 9 вопросов – 9 баллов, на 8 – 8, на 7 – 7, на 6 – 6, на 5 – 5. Если при ответах на тесты студент получает 4 балла, то такая работа считается не зачтенной.

-оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил 95-100 % тестовых заданий;

-оценка «хорошо» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил 80 -94 % тестовых заданий;

-оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил от 50 до 79 % тестовых заданий;

-оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил от 0 до 49 % тестовых заданий.

Раздел 2. «Психология общения»**Контролируемые компетенции и личностные результаты:**

ОК 1-9, ПК, 3-2, 3-3, 3-4, 3-5, У-2, ЛР 13, ЛР 17, ЛР 20

Вопросы для устного опроса:

1. Определение психологии общения. Сущность общения, состоящая из нескольких процессов
2. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны делового общения.
3. Понятие вербальных и невербальных средств общения. Раскрытие сущности вербального и невербального общения.
4. Понятия речь, язык, жесты, мимика, поза.
5. Особенности мимики, движений, жестов, значение поз.
6. Визуальные, акустические, тактильно-кинестические, ольфакторные средства общения.
7. Виды общения: вербальное, невербальное, межличностное, межперсонное, ролевое, доверительное, конфликтное, личностное, деловое, прямое, опосредованное, законное, не законное, кратковременное, длительное.
8. Понятие манипуляции. Манипуляции в общении. Манипуляция как метод воздействия на людей.
9. Ошибки, которые возникают в процессе коммуникаций. Группы ошибок в коммуникациях.
10. Факторы, отрицательно влияющие на передачу информации и общения.
11. Опишите специфику деловой беседы как формы деловых коммуникаций.
12. Назовите принципы проведения деловой беседы.
13. Перечислите фазы ведения деловой беседы, дайте им краткую содержательную характеристику.

14. Какие задачи ставятся при подготовке к проведению деловой беседы?
15. Допускается ли критиковать во время деловой беседы, приведите примеры допустимой критики.
16. В чем суть активного слушания во время беседы?
17. Для чего необходимо знание психотипов партнеров? Опишите основные устойчивые психологические типы людей по разным основаниям. Назовите авторов этих типологий.
18. Какие вербальные сигналы позволяют диагностировать доминирующий канал восприятия информации в время беседы? Дайте «невербальный портрет» аудиала, визуала, кинестетика.
19. Каковы основные коммуникативные трудности общения возникают с людьми разных типов (на примере любой типологии по выбору студента)?

Из вопросов формируется 5 варианта заданий по 4 вопроса в каждом.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – выставляется обучающему, который логически излагает полученные теоретические знания, правильно понимает основные языковые термины.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающему, который: по существу отвечает на поставленные вопросы, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающему, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающему, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений и ответов не меньше, чем на 2 вопроса.

Ниже 2 баллов оценка обучающему не выставляется.

Тестовые задания по разделу «Психология общения»

Контролируемые компетенции и личностные результаты: ОК 1-9, ПК, 3-2, 3-3, 3-4, 3-5, У-2, ЛР 13, ЛР 17, ЛР 20

1. Отметьте вариант, характеризующий интроверта:

Легко приспосабливается к изменчивым условиям жизни, хорошо сопротивляется ее трудностям
 Плохо сопротивляется воздействию сильных стимулов; его характеризует боязливость и беспокойство в поведении, тревожность, слабая выносливость

+Тяготится живым общением, предпочитает книги, инструменты, коллекции.

Постоянно расположен к общению с другими людьми, проявляет любопытство к людям, к явным и неявным сторонам их личной жизни.

2. Выделите характеристику флегматика:

Тяготится живым общением, предпочитает книги, инструменты, коллекции.

+Плохо сопротивляется воздействию сильных стимулов; его характеризует боязливость и беспокойство в поведении, тревожность, слабая выносливость.

Спокойный, всегда ровный, настойчивый и упорный труженик, отличающийся терпеливостью, выдержкой, самообладанием.

Легко приспосабливается к изменчивым условиям жизни, хорошо сопротивляется ее трудностям.

3. Отметьте вариант, характеризующий механизм психологической защиты – *замещение*:

Это активное выключение из сознания неприемлемого мотива или неприятной информации.

+Перенос действия, направленного на недоступный объект, на действие с доступным объектом.
Бессознательный перенос собственных социально неприемлемых чувств, желаний и влечений на другое лицо.
Псевдоразумное объяснение человеком своих социально неприемлемых желаний, поступков.

4. Какой вариант теста относится к механизму психологической защиты- *отрицанию*:

Псевдоразумное объяснение человеком своих социально неприемлемых желаний, поступков.
+ Это активное выключение из сознания неприемлемого мотива или неприятной информации.
Перенос действия, направленного на недоступный объект, на действие с доступным объектом.
Реализуется тогда, когда информация, которая тревожит и может привести к конфликту, не воспринимается.

5. Какой вариант теста не является способом воздействия партнера друг на друга?

+Эмпатия;
Внушение;
Подражание;
Убеждение;

6. Выберите вариант позы, характеризующий человека, который не слушает и занят своими мыслями:

Поднятая голова и опущенные плечи;
Опущенная голова, поднятые плечи;
Собеседник сидит, скрестив ноги и руки;
Собеседник, сидящий с напряженно выпрямленным телом и «вросшими» в пол ногами, не отрываясь, смотрит на своего партнера;
Собеседник сидит на краю кресла или стула, подавшись вперед, склонив голову вбок и опершись на руку.

Какой взгляд и жест выражает властное отношение к собеседнику:

+Долгий; неподвижный взгляд в глаза собеседнику.

8. В чем проявляется закон противоречия?

Однозначный характер мышления;

+Если предмет А имеет определенное свойство, то в суждениях об этом предмете мы обязаны утверждать это свойство, а не отрицать его и не приписывать данному предмету того, чего у него нет.

Третьего не дано. Необходимость следования из одной истинной мысли другой истинной мысли.

9. Отметьте вариант, характеризующий метод аналогии:

Заключение от общего к частному;

От частного к общему;

От причины к следствию;

+От частного к частному.

10. Зачем необходимо перефразирование?

Для внимательного выслушивания собеседника;
+Для уточнения получаемой от собеседника информации;
Для максимально точного понимания этой информации;
Для подведения итога.

11. Отметьте черту лидера

+Уважаем;
Делает дело правильно;
Поручает;
Дает импульс движению.

12. Выделите признак авторитарного стиля управления:

Стимулирование проявления инициативы;
+Обеспечение четкости и оперативности управления;
Эффективное использование материально-договорных стимулов труда;
Создание благоприятного психологического климата в коллективе.

13. Что не должен делать лидер, преодолевая сопротивление к переменам?

+Назначить одного члена группы на роль "адвоката дьявола" - человека, защищающего явно неправо дело;
Внушать членам группы, что они могут свободно сообщать любую информацию и выражать свои мнения;
Формировать групповое единомыслие;
Сначала выслушивать идеи членов группы (подчиненных), а затем высказывать свои.

14. На каком принципе не может паразитировать манипуляция?

Принцип последовательности;
Принцип социального доказательства;
Принцип доступности материальных и духовных благ;
+Принцип благорасположения.

15. Что не относится к манипулятивным приемам?

Прием «дымовой завесы»;
Прием иммунизации;
+Прием целостной подачи информации;
Прием мнимого выбора.

16. Какой прием не является манипулятивным воздействием на личность собеседника?

Собственное возвышение и восхваление;
+Равноправное отношение к оппоненту;
Демонстрация своей слабости;
Подмазывание аргументов.

17. Какой способ не используется для нейтрализации манипулятивных уловок оппонента?

+«Информационный диалог»;
«Цивилизованная конфронтация»;

Игнорирование манипулятивных уловок собеседника;
«Конструктивная критика».

18. Найдите стадию конфликта:

Объект конфликта;

Оппоненты как стороны конфликта;

Повод;

+Конфликтные действия.

19. При каких условиях лучше применять для разрешения конфликта стиль сотрудничества?

Чувствуете, что у вас нет иного выбора и вам нечего терять;

+Если каждый из подходов к проблеме важен и необходимо найти общее решение;

Должны принять непопулярное решение, и у вас достаточно полномочий для выбора этого шага;

Находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования.

20. Когда эффективно применение стиля уклонения?

Важнейшая задача — восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;

+Вы осознаете, что правда не на вашей стороне;

Считает, что источник разногласий несущественен по сравнению с другими более важными задачами;

Вы чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

21. Что не следует делать в конце выступления?

Кратко резюмировать высказанные положения;

Сделать слушателям подходящий комплимент;

+Говорить о том, что вы заканчиваете.

Создать кульминацию.

22. Выделите коммуникативный эффект, который не применяется в выступлении?

Первых фраз;

Аргументации;

Визуального имиджа;

+Непрерывности речевого воздействия.

23. Какой этап делового совещания не на своем месте?

Определение целей совещания;

Постановка проблемы;

Выработка альтернативных решений проблемы;

+Выбор варианта действия.

24. Что не относится к функции деловой беседы?

Совместный поиск, выдвижение и оперативную разработку рабочих идей и замыслов;

+Передача информации;

Стимулирование деловой активности.

Контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий.

25. Отметьте неверный подход к вариантам будущего итога переговоров:

Защищайте свои интересы;

+Отделяйте поиск вариантов от их оценки;
 Расширяйте круг вариантов;
 Предлагайте варианты, которые легче принять другой стороне.

26. Чего следует избегать, когда Вы звоните?

+Планировать телефонный разговор;
 Говорить «Не знаю»;
 Приводить доводы в пользу предлагаемого решения;
 Подготавливать перечень обсуждаемых вопросов.

27. Какую ошибку не стоит допускать при устройстве на работу:

Рассчитывать найти работу такую же как у Вас была;
 Определите то, чем Вы выделяетесь из других кандидатов;
 Постарайтесь наиболее ярко продемонстрировать то, что Вы знаете и умеете;
 +Преподнесите себя как подарок судьбы их фирме.

28. Что следует исключить из элементов построения корпоративной культуры?

Девиз организации;
 +Миссия;
 Внешний вид сотрудников;
 Цель.

29. Что не стоит делать сотрудникам в отношениях с руководителем?

Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения;
 Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочении справедливых отношений;
 +Не разговаривайте с начальником категорическим тоном;
 Обращаться за помощью, советом, предложением к руководителю вашего руководителя.

30. Что не входит в слагаемые человеческого обаяния?

Легкая адаптация к новым условиям;
 Терпимость к инакомыслию;
 +Экстравагантная одежда;
 Склонность к общению.

Таблица 2

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Количество оценок	четыре
Названия оценок	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Пороги оценок	см. критерии оценок
Предел длительности всего контроля	25 минут
Последовательность выбора вопросов	случайная
Предлагаемое количество вопросов	20

Критерии оценки

Тестирование проводится по 10 случайным вопросам из каждой темы и оценивается в 10 балльной системе. Если студент правильно ответил на 10 вопросов, то он получает 10 баллов, если на 9 вопросов – 9 баллов, на 8 – 8, на 7 – 7, на 6 – 6, на 5 – 5. Если при ответах на тесты студент получает 4 балла, то такая работа считается не зачтенной.

-оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил 95-100 % тестовых заданий;

-оценка «хорошо» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил 80 -94 % тестовых заданий;

-оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил от 50 до 79 % тестовых заданий;

-оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил от 0 до 49 % тестовых заданий.

Раздел № 3. «Этическая культура»

Контролируемые компетенции и личностные результаты: ОК 1-9, ПКЗ-2, 3-5, У-4, У-7, В-2, ЛР 2, ЛР 13, ЛР 17

Вопросы для устного опроса:

1. Нравственная культура делового человека.
2. Нравственный бизнес: иллюзия или реальность?
3. Основы делового этикета.
4. Конфликты в деловом общении и пути их разрешения.
5. Особенности национальной деловой этики.
6. Культура речи и деловое общение.
7. Имидж делового человека
8. Этикет в компьютерных сетях.

Из вопросов формируется 4 варианта заданий по 2 вопроса в каждом.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – выставляется обучающему, который логически излагает полученные теоретические знания, правильно понимает основные языковые термины.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающему, который: по существу отвечает на поставленные вопросы, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающему, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающему, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений и ответил не меньше, чем на 2 вопроса.

Ниже 2 баллов оценка обучающему не выставляется.

Самостоятельная работа (Домашнее задание)

Цель: Поиск информации по заданной теме из различных источников, систематизировать полученную информацию и представить её в виде презентации (7-10 слайдов).

Инструкция по выполнению:

Работа выполняется самостоятельно группой обучающихся 4-5 человек.

Рекомендуемые темы:

1. Моральные принципы в деловом общении
2. Деловой этикет.
3. Деловое общение и культура речи.
4. Имидж делового человека.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» (10 баллов) – выставляется обучающему, который правильно умеет организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество, осуществлять поиск информации, необходимую для эффективного исполнения профессиональных задач, логически излагает полученные теоретические знания.

Оценка «хорошо» (8 баллов) – выставляется обучающему, который по существу отвечает на поставленные вопросы, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

Оценка «удовлетворительно» (5 баллов) – выставляется обучающему, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.

Оценка «неудовлетворительно» (3 балла) – выставляется обучающему, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических знаний.

Темы докладов и рефератов

1. Стилистические особенности делового языка.
2. Основные характеристики деловой речи.
3. Средства выразительности речи.
4. Языковые особенности деловой речи.
5. Основные формулы делового этикета.
6. Служебная документация и правила ее оформления.
7. Культура деловой речи.
8. Публичная речь, ее особенности
9. Проблемы языковой культуры в современном деловом общении.
10. Правила построения ораторской речи.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - выставляется обучающему, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, при защите даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» - выставляется обучающему, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» - выставляется обучающему, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично,

отсутствуют выводы, допущены ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.

Тестовые задания по теме: «Этическая культура»

1. Что такое корпоративное общение?

чувство меры границ в общении, превышение которых может обидеть, поставить в неловкое положение;

умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего в конфликтах;

+ процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;

выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

2. Что свойственно не немецкой деловой культуре?

+ традиционность;

соблюдение всех деталей договоренности;

пунктуальность;

педантичность.

3. Общие требования написанию деловых писем:

+ бумага должна быть хорошего качества;

+ ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;

абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края;

на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней.

4. Что такое деловое совещание?

общение между людьми с целью выявления разногласий;

+ способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;

процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;

столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам.

5. Какие виды писем пишутся только от руки?

+ письмо-соболезнование;

+ письмо-благодарность;

+ письмо-поздравление;

письмо-просьба.

6. Что свойственно английской деловой культуре?

многословность;

категоричные утверждения;

+ пунктуальность;

подготовка к переговорам.

7. Что такое деловое письмо?

выражение уважительного отношения к другим людям;

+ документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;

процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;

выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

8. Что из перечисленного недопустимо в имидже делового мужчины?

+ вельветовая одежда;

пальто;

изделия из свиной кожи;

запонки.

9. Что такое деловая беседа?

+ передача или обмен информацией и мнениями или проблемами;

способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;

процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;

столкновение мнений разногласия, по каким либо вопросам.

10. Какие этапы деловой беседы Вам известны?

начало беседы;

информирование партнеров;

аргументирование выдвигаемых положений;

принятие решения;

завершение беседы.

+все перечисленное

11. Что не свойственно французской деловой культуре?

галантность;

изысканность;

+не любят много предложений при переговорах;

открытость;

+многозначительность.

12. Какие определения понятия «этика деловых отношений» Вам известны?

+Этика деловых отношений - система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в профессиональной деятельности

+Этика деловых отношений является профессиональной этикой,

регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса.

Деловая этика основывается на общих правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности

13. Что из перечисленного является формами делового общения?

совещание;

разговор по телефону;

конференция;

деловое письмо (*невербальная форма*).

+Все перечисленное

14. Что свойственно японской деловой культуре?

+коллективность;

+моральные кодексы;

противоречивость;

компромисс.

15. Что из перечисленного относится к корпоративной культуре?

+Все перечисленное

ценности;

девиз;

логотип;

цели;

16. Что недопустимо при работе в сети Internet?

+делать многочисленные пробелы;

комплименты;

критика присутствующих;

псевдоним.

17. Что не свойственно североамериканской деловой культуре?

индивидуализм;

+коллективизм;

стойкость;

уверенность в себе.

18. Вопрос, не требующий ответа, а служащий для эмоционального утверждения или отрицания чего-либо, привлекает внимание слушателей
+риторический

Поэтический

дипломатический

19. Первые фразы вступления речи, чаще всего включающие этикетные формулы и приветствие со стороны оратора

+зачин

концовка

кульминация

20. Найдите в предложении слово, употребленное в неправильной форме. Напишите его правильно. «Первое выступление артистки принесло ей большой успех, и от ней можно было ожидать многого».

+ней артистки многого

21. Напишите через запятую номера синонимов в порядке нарастания качества, которое они называют 1. хорошенький 2. прекрасный 3. милovidный 4. Красивый

+3, 1, 4, 2

3,1,4,2

22. Диалог –

высказывание одного человека

+беседа двух людей

разговор нескольких людей

7. Род речи, помогающий формированию научного мировоззрения, отличающийся научным изложением, глубокой аргументированностью, логической культурой

+академическое красноречие философская беседа

23. Умозаключение, в котором заключение с логической необходимостью вытекает из принятых посылок

+дедуктивное индуктивное

24. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении (поза, жесты, мимика, походка) – ... средства.

вербальные

+кинесические

паралингвистические

25. Посткоммуникативный этап работы над выступлением, предполагающий анализ произнесенной речи самим оратором:

+рефлексия

акция

схоластика

критика

26. Тон голоса – это ...

+его способность к тональным изменениям, то есть его диапазон

чистота его звучания, отсутствие неприятных призвуков

эмоционально-экспрессивная окрашенность голоса, способствующая выражению в речи говорящего его чувств и намерений

27. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

этикетная атрибутика

этикетная проксемика

+вербальный этикет

мимика и жесты

28. Найдите плеоназмы и выпишите их: – Наш завод должен выпускать высококачественную и дешевую по стоимости продукцию.

+дешевую по стоимости

29. Найдите в предложении слово, употребленное в неправильной форме. Напишите его правильно. «Успеваемость в классе составляет 96, 5 процентов».

+процента

30. Соотношение названия стилистических фигур и их краткие характеристики
антитеза противопоставление различных обстоятельств, свойств, утверждений
оксюморон фигура, состоящая в соединении двух противоположных друг другу понятий в одно целое

инверсия намеренное нарушение привычного порядка слов, их перестановка с целью большей выразительности

градация расположение слов, выражений, образов по возрастающей или убывающей значимости, за счет чего происходит нагнетание необходимых автору смыслов

эллипсис пропуск в речи структурно необходимого языкового элемента, слов или предложений, которые легко подразумеваются, угадываются

31. Естественные доказательства в риторике
ссылка на авторитет

+цифры

фактические данные

доводы к человеку

+свидетельства очевидцев

32. Каноничные правила представления

+младшие по возрасту представляются старшим

лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким

женщина первая представляется мужчине

+мужчина первым представляется женщине

33. Найдите в предложении слово, употребленное в неправильной форме. Напишите его правильно. «Цветок без воды сохнул в вазе».

+сох

34. Метонимия – это ...

+перенос наименования по смежности, т. е. сближение по местоположению, времени, причинно-следственным связям и т.п.

замена одного слова описательным выражением

образное сравнение

преувеличение качеств, свойств чего-либо

35. Соответствие методов, эффективных в начале деловой беседы, и их характеристик:

Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы – Метод зацепки

Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления контакта – **Метод снятия напряженности**

Непосредственный переход к сути дела – **Метод прямого подхода**

Постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые будут рассматриваться – **Метод стимулирования игры воображения**

36. Время официального зарождения риторики как науки

+5 в. до н. э.

3-2 вв. до н. э.

эпоха Средних веков

17 в.

37. ... голоса — это его громкость, зависящая от активности работы органов дыхания и речи.

сила

38. Найдите в предложении слово, употребленное в неправильной форме. Напишите его правильно. «По совету врача больной полоскает горло раствором питьевой соды».

полосчет

39. Укажите номер слова, не входящего в синонимический ряд: 1) обогнать 2) опередить 3) победить 4) перегнать
40. Система устойчивых формул общения, предписываемых обществом как правила речевого поведения.
+речевой этикет право клише
41. Высказывания – мысленное содержание речи, суждение о котором может быть истинным или ложным; конкретный фрагмент, подлежащий обсуждению.
+предмет изъясн догма вопрос
42. Заключение ... – типологизирующее заключение, ставящее объект (предмет, явление, событие) в ряд ему подобных или в оппозицию к ним
+с фоном
43. Найдите плеоназмы и выпишите их: – В кадровом агентстве есть свободные вакансии.
+свободные вакансии
44. ...барьеры – барьеры общения, возникающие вследствие искажений в восприятии друг другом собеседников.
+психологические национальные моральные возрастные
45. Основное положение, которое оратор собирается доказывать или защищать в речи; законченное по смыслу суждение, полное предложение с субъектом и предикатом
+тезис антитезис вывод догма

Таблица 3

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Количество оценок	четыре
Названия оценок	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Пороги оценок	см. критерии оценок
Предел длительности всего контроля	20 минут
Последовательность выбора вопросов	случайная

Критерии оценки (по тестированию)

Тестирование проводится по 10 случайным вопросам из каждой темы и оценивается в 10 балльной системе. Если студент правильно ответил на 10 вопросов, то он получает 10 баллов, если на 9 вопросов – 9 баллов, на 8 -8, на 7-7, на 6-6, на 5-5. Если при ответах на тесты студент получает 4 балла, то такая работа считается не зачтенной.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил 95-100 % тестовых заданий;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил 80 -94 % тестовых заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил от 50 до 79 % тестовых заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил от 0 до 49 % тестовых заданий.

Раздел № 4 «Эстетическая культура»

Контролируемые компетенции и личностные результаты: ОК 1-9, ПК, 3-6, У-1, У-3, ЛР 2, ЛР 14, ЛР 20

Вопросы для устного опроса:

1. Культура и интеллигентность – имидж делового человека.
2. Эстетические аспекты делового общения.
3. Искусство модно и красиво одеваться. Одежда мужчины и женщины на официальных приемах.
4. Понятие корпоративной культуры
5. Корпоративный имидж.
6. Динамическая структура корпоративной культуры.
7. Этические корпоративные принципы и нормы.

Критерии оценки:

Из вопросов формируется 3 варианта заданий по 2 вопроса в каждом.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» – выставляется обучающему, который логически излагает полученные теоретические знания, правильно понимает основные языковые термины.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающему, который: по существу отвечает на поставленные вопросы, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающему, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.

Оценка «неудовлетворительно» – выставляется обучающему, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений и ответил не меньше, чем на 2 вопроса.

Ниже 2 баллов оценка обучающему не выставляется.

5 баллов - оценка «отлично» выставляется обучающему, который правильно ответил на 90-100% вопросов.

4 балла - оценка «хорошо» выставляется обучающему, который правильно ответил на 70-80% вопросов.

3 балла - оценка «удовлетворительно» выставляется обучающему, который правильно ответил на 50-60% вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающему, который правильно ответил менее 50% вопросов, баллы не выставляются.

Вопросы тестовых заданий по разделу «Эстетическая культура»

1. Что говорит по поводу этикета «Словарь иностранных слов» времен СССР?

этикет - это правила поведения и искусство общения;

этикет - это застывшие официальные манеры, простая формальность. Соблюдать этикет - значит оформить жизнь этикеткой;

этикет - это воспитанность, хорошие манеры, умение вести себя в обществе;

+этикет - соблюдение определенных правил.

2. Какое название получил закончившийся двадцатый век?

век общения;

+век информационных технологий;

век раздоров;

век молчания.

3. Кто ввел само слово этикет?

Людовик XIV;
+Людовик XV;
Людовик XIII;
Филипп III.

4. Какая страна считалась диким местом в средневековой Европе и долгое время сопротивлялась многим этикетным установкам?

Англия;
Италия;
+Германия;
Франция.

5. Понятия этикета в нынешнем понимании этого слова в России были заложены:

+Петром I;
Елизаветой Петровной;
Екатериной I;
Екатериной II.

6. Кому принадлежат слова: «Воспитанные люди уважают человеческую личность, а потому всегда мягки, вежливы, уступчивы. Никогда не оскорбляют ложью. Не рисуются, держат себя одинаково и дома, и на людях»?

Д. Рокфеллеру;
Л. Толстому;
Людовику XIV;
+А. Чехову.

7. Не подходящей одеждой для официальной беседы являются:

классические брюки;
платье;
+джинсы;
костюм.

8. При встрече с руководителем молодой сотрудник должен:

+приподняться;
оставаться сидеть;
встать;
по своему усмотрению, может приподняться или оставаться сидеть.

9. От какого слова произошло слово «имидж»?

от английского «image»;
+от французского «image»;
от немецкого «image»;
от латинского «image».

10. С чего начал свой бизнес Рокфеллер?

с того, что долгие годы кропотливо трудился и копил сбережения;
+с того, что на последние деньги купил дорогой костюм и стал членом гольф-клуба;
с получения огромного наследства от дяди;

с того, что выиграл в лотерею.

11. Как называется человек, устремленный к внешней жизни, активный, экспрессивный, предпочитающий действовать, а не размышлять?

+экстраверт;
интроверт;
сангвиник ;
флегматик.

12. Какая ткань создает образ прочного, основательного, консервативного человека?

шелк;
лен;
+плотная шерсть или твид;
гладкая блестящая ткань.

13. Хороший тон диктует, чтобы одежда:

+соответствовала ситуации и обстановке;
шокировала всех;
была стильной и модной;
быть дорогой.

14. Носки в мужском костюме:

должны быть светлее брюк и бросаться в глаза;
+не должны быть светлее брюк и бросаться в глаза;
должны быть в тон брюк и бросаться в глаза;
не должны быть темнее брюк.

15. В официальной одежде практически повсеместно правилом является:

галстук светлых тонов в сочетании с черной сорочкой;
+галстук темных тонов в сочетании со светлой сорочкой;
черный галстук-бабочка;
белый галстук-бабочка.

16. В брючных карманах не место:

носовому платку;
ключам;
+очкам;
зажигалке.

17. Недорогие подарки участникам переговоров уже при первой встрече дарят партнеры:

из США;
+из стран Азии и Востока;
из Восточной Европы;
из Западной Европы.

18. Что означает этикет как наука?

+ этикет - это правила поведения и искусство общения;
этикет - это застывшие официальные манеры, простая формальность;
этикет - это воспитанность, хорошие манеры, умение вести себя в обществе;
этикет - соблюдение определенных правил.

19. Если вы пришли на работу в первый день, а руководителя нет, то:
нужно представиться самому;
нужно подождать руководителя, для того чтобы он вас представил;
+нужно попросить кого-нибудь, чтобы вас представили;
самому представляться ни в коем случае нельзя.
20. В течение какого срока отправляется благодарственное письмо?
в течение недели со дня получения подарка;
в течение месяца со дня получения подарка;
+в течение трех дней со дня получения подарка;
в течение двух недель со дня получения подарка.
21. Букеты из каких цветов не годятся в качестве подарка и в сфере деловых отношений не используются?
+букеты из полевых цветов;
букеты из гладиолусов;
букеты из роз;
букеты из гвоздик.
22. Что нужно сделать, если вы набрали неправильный номер?
спросить: «Куда я попал?»;
бросить трубку;
+сказать: «Это 321-64-50? Извините, я ошиблась(ся)»;
спросить: «А с кем я говорю?».
23. Звонить на домашний телефон неприлично:
до 8 часов утра и после 20 часов;
+до 9 часов утра и после 20 часов;
до 10 часов утра и после 22 часов;
до 11 часов утра и после 23 часов.
24. В каких ситуациях этикет не запрещает пользоваться телефоном?
если вы благодарите за помощь или дорогой подарок;
+если вы назначаете встречу школьному приятелю, которого не видели много лет;
если вы поздравляете с днем рождения пожилого человека;
если вы приглашаете к себе на свадьбу людей преклонного возраста.
25. Как нужно разговаривать по телефону с раздраженным человеком?
+спокойным, понимающим тоном;
приветливо;
бодро;
раздраженно.
26. Если ваш мобильный телефон зазвонил во время разговора с руководителем:
ни в коем случае не прерывайте беседу с ним, на звонок отвечать не стоит - просто отключите аппарат;
стоит извиниться и ответить на звонок максимально кратко;)
необходимо выйти и поговорить в другом помещении;
+все зависит от степени важности этого звонка.
27. Организационная подготовка переговоров предполагает:
+определение места и времени встречи;
проведение «внутренних переговоров»;

проведение анализа проблемы и диагностики ситуации;
формулирование предложений и их аргументация.

28. В чем заключается прием «оказания давления на партнера»?

+в применении угроз и блефа;

в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;

в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования;

в том, что партнер соглашается с вносимыми вами предложениями, вы выдвигаете новые.

29. В чем заключается прием «выдвижение требований в последнюю минуту»?

в применении угроз и блефа;

в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;

в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным +успешное их завершение, выдвигает новые требования;

в том, что когда партнер соглашается с вносимыми вами предложениями, вы выдвигаете новые.

30. В чем заключается прием «выдвижение требований по возрастающей»?

в применении угроз и блефа;

в том, что вы, начиная переговоры, запрашиваете значительно больше того, что реально надеетесь получить;

в том, что одна из сторон в конце переговоров, когда практически становится очевидным успешное их завершение, выдвигает новые требования;

+в том, что когда партнер соглашается с вносимыми вами предложениями и вы выдвигаете новые.

Таблица 4

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Количество оценок	четыре
Названия оценок	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Пороги оценок	см. критерии оценок
Предел длительности всего контроля	20 минут
Последовательность выбора вопросов	случайная
Предлагаемое количество вопросов	20

Критерии оценки (по тестированию)

Тестирование проводится по 10 случайным вопросам из каждой темы и оценивается в 10 балльной системе. Если студент правильно ответил на 10 вопросов, то он получает 10 баллов, если на 9 вопросов – 9 баллов, на 8 -8, на 7-7, на 6-6, на 5-5. Если при ответах на тесты студент получает 4 балла, то такая работа считается не зачтенной.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил 95-100 % тестовых заданий;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил 80 -94 % тестовых заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил от 50 до 79 % тестовых заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил от 0 до 49 % тестовых заданий.

Раздел 5 «Организационная культура»

Контролируемые компоненты: 3-1, 3-5, 3-7, У-4, У-5, У-6, В-2, ЛР 17, ЛР 18, ЛР 20

Вопросы для устного опроса

1. Типы руководителей, их стили работы и общения.
2. Управленческая культура: сущность, структура, функции.
3. Психология критики подчиненных.
4. Профессиональная этика руководителя.
5. Авторитет руководителя, его сущность и способы завоевания.
6. Служебная документация и правила ее оформления.
7. Проблема типологии конфликтов.
8. Служебные конфликты, их особенности и «технология» разрешения деловых конфликтов.
9. Особенности, структура, причины и технология разрешения деловых конфликтов.
10. Типы поведения деловых партнеров в конфликте.
11. Проблемы саморегуляции делового человека.
12. Морально-психологический климат трудового коллектива и пути его совершенствования.
13. Тактические приемы ведения переговоров.
14. Психологические условия успеха на переговорах.
15. Понятие делового совещания. Виды деловых совещаний.
16. Публичные выступления. Подготовка к выступлению.
17. Приемы завоевания внимания аудитории. Риторические приемы в публичном выступлении.

18. Общение с массовой аудиторией. Стили и модели общения с массовой аудиторией:

Из вопросов формируется 4 варианта заданий по 4-5 вопросов в каждом.

Критерии оценки:

5 баллов – выставляется обучающему, который логически излагает полученные теоретические знания, правильно понимает основные языковые термины.

4 балла – выставляется обучающему, который: по существу отвечает на поставленные вопросы, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, в ответе допускает небольшие пробелы, не искажающие его содержания.

3 балла – выставляется обучающему, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений, испытывает затруднения при решении достаточно сложных задач.

2 балла – выставляется обучающему, который не совсем твердо владеет материалом, при ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности, неточную аргументацию теоретических положений и ответил не меньше, чем на 2 вопроса.

Ниже 2 баллов оценка обучающему не выставляется.

Темы докладов и рефератов

1. Место и роль делового общения в ветеринарной деятельности.
2. Виды делового общения.
3. Понятие деловой беседы. Структура деловой беседы и характеристика основных ее компонентов.
4. Основные требования к подготовительному, основному и заключительному этапам ведения деловых бесед.
5. Классификация деловых бесед.
6. Психологические рекомендации по повышению эффективности деловых бесед.
7. Переговоры как разновидность общения. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции.
8. Динамика переговоров. Основные этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам (организационная и содержательная), ведение переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
9. Тактические приемы ведения переговоров.
10. Психологические условия успеха на переговорах.
11. Понятие делового совещания. Виды деловых совещаний.
12. Публичные выступления. Подготовка к выступлению.
13. Приемы завоевания внимания аудитории. Риторические приемы в публичном выступлении.
14. Общение с массовой аудиторией. Стили и модели общения с массовой аудиторией: активного взаимодействия, авторитарная, гиперрефлексивная, гипорефлексивная, дикторская и т. д.
15. Приемы и способы эффективного воздействия на массовую аудиторию.

Критерии оценки:

5 баллов - выставляется обучающему, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, при защите даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

4 баллов - выставляется обучающему, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении

материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

3 баллов - выставляется обучающему, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично, отсутствуют выводы, допущены ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы во время защиты.

Вопросы тестовых заданий по разделу «Организационная культура»

1. Вопрос, не требующий ответа, а служащий для эмоционального утверждения или отрицания чего-либо, привлекает внимание слушателей

+риторический поэтический дипломатический

2. ... – первые фразы вступления речи, чаще всего включающие этикетные формулы и приветствие со стороны оратора

+зачин концовка кульминация

3. Прочитайте отрывки и определите, к текстам каких функциональных стилей они принадлежат.

Гроза — атмосферное явление, заключающееся в электрических разрядах между так называемыми кучево-дождевыми (грозовыми) облаками или между облаками и земной поверхностью, а также находящимися над ней предметами. Эти разряды — молнии сопровождаются осадками в виде ливня, иногда с градом и сильным ветром (иногда до шквала).

+ научный публицистический официально-деловой разговорно-бытовой

Как передает наш корреспондент, вчера над центральными районами Пензенской области прошла небывалой силы гроза. В ряде мест были повалены телеграфные столбы, порваны провода, с корнем вырваны столетние деревья. В двух деревнях возникли пожары в результате удара молнии. К этому прибавилось еще одно стихийное бедствие: ливневый дождь вызвал сильное наводнение. **научный +публицистический официально-деловой разговорно-бытовой**

Доводим до Вашего сведения, что вчера после полуночи над районным центром — городом Нижний Ломов и прилегающей к нему сельской местностью пронеслась сильная гроза, продолжавшаяся около получаса. Скорость ветра достигала 30—35 метров в секунду. Причинен значительный материальный ущерб жителям деревень Ивановка, Щепялово и Вязники, исчисляемый, по предварительным данным, в сотни тысяч рублей. Имели место пожары, возникшие вследствие удара молнии. Человеческих жертв нет. **научный публицистический + официально-деловой разговорно-бытовой**

Ты не поверишь, какая гроза прошла вчера над нами! Я человек не робкого десятка, и то испугался насмерть. Сначала все было тихо, нормально, я уже собирался было лечь, да вдруг как сверкнет молния, бабахнет гром! И с такой силищей, что весь ваш домишко задрожал. Я уже подумал, не разломалось ли небо над нами на куски, которые вот-вот обрушатся на мою несчастную голову. А потом разверзлись хляби небесные... **+ научный публицистический официально-деловой +разговорно-бытовой**

Между далью и правым горизонтом мигнула молния, и так ярко, что осветила часть степи и место, где ясное небо граничило с чернотой. Страшная туча надвигалась не спеша, сплошной массой; на ее краю висели большие, черные лохмотья; точно такие же лохмотья, давя друг друга, громоздились на правом и на левом горизонте. Этот оборванный, разлохмаченный вид тучи придавал ей какое-то пьяное, озорническое выражение. Явственно и не глухо проворчал гром. Егорушка перекрестился и стал быстро надевать пальто.

(...) научный публицистический официально-деловой разговорно-бытовой

+художественный

4. Найдите в предложении слово, употребленное в неправильной форме. Напишите его правильно. «Первое выступление артистки принесло ей большой успех, и от ней можно было ожидать многого».

+ней артистки многого

5. Напишите через запятую номера синонимов в порядке нарастания качества, которое они называют 1. хорошенький 2. прекрасный 3. милovidный 4. Красивый

+3, 1, 4, 2

3,1,4,2

6. Диалог –

высказывание одного человека

+беседа двух людей

разговор нескольких людей

7. Род речи, помогающий формированию научного мировоззрения, отличающийся научным изложением, глубокой аргументированностью, логической культурой

+академическое красноречие философская беседа

8. Умозаключение, в котором заключение с логической необходимостью вытекает из принятых посылок

+дедуктивное индуктивное

9. Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении (поза, жесты, мимика, походка) – ... средства.
вербальные

+кинестические

паралингвистические

10. Посткоммуникативный этап работы над выступлением, предполагающий анализ произнесенной речи самим оратором:

+рефлексия

акция

схоластика

критика

11. Тон голоса – это ...

+его способность к тональным изменениям, то есть его диапазон

чистота его звучания, отсутствие неприятных призвуков

эмоционально-экспрессивная окрашенность голоса, способствующая выражению в речи говорящего его чувств и намерений

12. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

этикетная атрибутика

этикетная проксемика

+вербальный этикет

мимика и жесты

13. Найдите плеоназмы и выпишите их: – Наш завод должен выпускать высококачественную и дешевую по стоимости продукцию.

+дешевую по стоимости

14. Найдите в предложении слово, употребленное в неправильной форме. Напишите его правильно. «Успеваемость в классе составляет 96, 5 процентов».

+процента

15. Соотношение названия стилистических фигур и их краткие характеристики

антитеза противопоставление различных обстоятельств, свойств, утверждений

оксюморон фигура, состоящая в соединении двух противоположных друг другу понятий в одно целое

инверсия намеренное нарушение привычного порядка слов, их перестановка с целью большей

выразительности

градация расположение слов, выражений, образов по возрастающей или убывающей значимости, за счет чего происходит нагнетание необходимых автору смыслов

эллипсис пропуск в речи структурно необходимого языкового элемента, слов или предложений, которые легко подразумеваются, угадываются

16. Естественные доказательства в риторике

ссылка на авторитет

+цифры

фактические данные

доводы к человеку

+свидетельства очевидцев

17. Каноничные правила представления

+младшие по возрасту представляются старшим

лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким

женщина первая представляется мужчине

+мужчина первым представляется женщине

18. Найдите в предложении слово, употребленное в неправильной форме. Напишите его правильно. «Цветок без воды сохнул в вазе».

+сох

19. Метонимия – это ...

+перенос наименования по смежности, т. е. сближение по местоположению, времени, причинно-следственным связям и т.п.

замена одного слова описательным выражением

образное сравнение

преувеличение качеств, свойств чего-либо

20. Соответствие методов, эффективных в начале деловой беседы, и их характеристик:

Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы – **Метод зацепки**

Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления контакта – **Метод снятия напряженности**

Непосредственный переход к сути дела – **Метод прямого подхода**

Постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые будут рассматриваться – **Метод стимулирования игры воображения**

21. Время официального зарождения риторики как науки

+5 в. до н. э.

3-2 вв. до н. э.

эпоха Средних веков

17 в.

22. ... голоса — это его громкость, зависящая от активности работы органов дыхания и речи.

сила

23. Найдите в предложении слово, употребленное в неправильной форме. Напишите его правильно. «По совету врача больной полоскает горло раствором питьевой соды».

полощет

24. Укажите номер слова, не входящего в синонимический ряд: 1) обогнать 2) опередить 3) победить 4) перегнать

3

3)

25. Система устойчивых формул общения, предписываемых обществом как правила речевого поведения.

+речевой этикет право клише

26. Высказывания – мысленное содержание речи, суждение о котором может быть истинным или ложным; конкретный фрагмент, подлежащий обсуждению.

+предмет изъясн догма вопрос

27. Заключение ... – типологизирующее заключение, ставящее объект (предмет, явление, событие) в ряд ему подобных или в оппозицию к ним

+с фоном

28. Найдите плеоназмы и выпишите их: – В кадровом агентстве есть свободные вакансии.

+свободные вакансии

29. ...барьеры – барьеры общения, возникающие вследствие искажений в восприятии друг другом собеседников.

+психологические национальные моральные возрастные

30. Основное положение, которое оратор собирается доказывать или защищать в речи; законченное по смыслу суждение, полное предложение с субъектом и предикатом

+тезис антитезис вывод догма

31. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

+служебной сфере

сфере общения

процессе взаимодействия

личном плане

32. Специфической особенностью делового общения является...

неограниченность во времени

+регламентированность

отсутствие норм и правил

разговор по душам

33. Деловой этикет включает в себя группы правил

нормы, взаимодействие равных по статусу

+наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного

требования руководителя к высшему управленческому звену

приказы подчиненного для руководителя

34. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает

соблюдение нейтралитета

нарушение правил этикета

понимание другого человека

+представление себя другому человеку

35. Служебные контакты должны строиться на...

+партнерских началах

взаимном интересе

личной выгоде

корыстном интересе

36. По способу обмена информацией различают Деловое общение:

печатное

+устное деловое общение

+письменное

приказное

37. Устные виды Делового общения разделяются на...

+монологические

+групповые

письменные

печатные

38. Письменные виды Делового общения – это...
отчет, справка
докладная, акт
объяснительные записки
+многочисленные служебные документы
39. Переговоры - обсуждение с целью...
приятного времяпрепровождения
+заклучение соглашения по какому-либо вопросу
выяснение отношений
навязывания своих условий сделки
40. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
компетентности
+тактичности и доброжелательности
грубости и резкости
конфликтности, возбудимости
41. Важным элементом Деловой беседы является умение...
говорить
молчать
+слушать
критиковать
42. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...
развернутый
+однозначный
двусмысленный
неопределенный
43. Наиболее распространенной формой Делового общения является...
монолог
общение группой
+диалоговое общение
молчание
44. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...
пикники
+совещания и собрания
тренинги
деловые игры
45. Главное требование культуры общения по телефону – это...
+краткость (лаконичность) изложения
длительность общения
четкость изложения
жесткость в разговоре
46. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...
невербальной
+вербальной
рефлексивной
нерефлексивной
47. Деловые беседы часто проходят...
на улице
+формальной обстановке
в общественном транспорте
в неформальной обстановке

48. Деловая беседа может...
- +предварять переговоры
 - вредить переговорам
 - быть их составной частью
 - способствовать конфликтной ситуации
49. Первым этапом переговорного процесса может быть...
- ультиматум
 - +ознакомительная встреча (деловая беседа)
 - обсуждение претензий
 - встреча экспертов
50. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...
- сопровождать речь поговорками
 - +говорить медленно, четко формулируя мысли
 - говорить большой объем материала
 - учитывать реакцию партнеров
51. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей
- +менеджеров
 - воспитателей детского сада
 - обходчиков путей
 - экономистов
52. Общение всегда есть диалог
- +одного человека с другим
 - наедине с собой
 - человека с машиной
 - технических устройств
53. Профессиональное общение руководителя зависит от...
- характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
 - установок и ценностей руководителя
 - характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
 - +все ответы верны
54. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...
- вышестоящее руководство
 - +работники
 - партнеры
 - +организация в целом
55. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...
- +персоналом
 - вышим руководством
 - подрядчиками
 - клиентами
56. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...
- противоположных
 - +конфликтных
 - любовных
 - нестандартных
57. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...
- собственные
 - +оппонентов
 - тех, кто их поддерживает
 - тех, кто поддерживает оппонентов

58. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:
 организация и коррекция деятельности работников
 мотивирование деятельности подчиненных
 обеспечение представительства группы
 +все ответы верны
59. Выход из конфликта предполагает –
 эскалацию конфликта
 игнорирование ситуации
 определение причины конфликта
 +поиск путей решения конфликта
60. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой
 целенаправленную коммуникацию...
 +с заранее планируемым эффектом и результатом
 происходящую случайно
 с непланируемым заранее эффектом и результатом
 носящую информативный характер
61. Деловая беседа...
 характеризуется частым переходом от одной темы к другой
 +направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
 позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
 отличается разнообразием обсуждаемых тем
62. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде
 всего...
 +повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
 невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
 ощущением собственной слабости в решении проблем
 непониманием всех участников процесса
63. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен
 настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его...
 авантюризм
 профессиональный уровень
 малоопытность
 +полномочия и сферу ответственности
64. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера
 своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:
 своему коллективу
 +делу
 политике
 искусству
65. При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:
 умению спорить
 +способности к общению
 внешнему виду
 невнимательности к говорящему
66. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:
 +собеседование должно начаться в назначенное время
 +проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
 приглашенный должен опоздать на встречу
 секретарь не должен быть в курсе дела
67. Основные моменты собеседования при приеме на работу для руководителя таковы:
 заранее знакомится с заявленной анкетой
 использует подготовленную план-схему

сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы

+все ответы верны

68. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приеме на работу, прежде всего по:

времени

+комфортности

цели

методу

69. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы...

выяснить детали проблемной ситуации

+получить информацию для решения проблемы

использовать власть для наказания виновных

наложить штрафные санкции

70. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:

ошибочные и безошибочные

деловые и дружеские

+официальные и неофициальные

важные и неважные

Таблица 5

Методика проведения контроля

Параметры методики	Значение параметра
Количество оценок	четыре
Названия оценок	«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»
Пороги оценок	см. критерии оценок
Предел длительности всего контроля	20 минут
Последовательность выбора вопросов	случайная
Предлагаемое количество вопросов	20

Критерии оценки (по тестированию)

Тестирование проводится по 10 случайным вопросам из каждой темы и оценивается в 10 балльной системе. Если студент правильно ответил на 10 вопросов, то он получает 10 баллов, если на 9 вопросов – 9 баллов, на 8 -8, на 7-7, на 6-6, на 5-5. Если при ответах на тесты студент получает 4 балла, то такая работа считается не зачтенной.

- оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил 95-100 % тестовых заданий;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил 80 -94 % тестовых заданий;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил от 50 до 79 % тестовых заданий;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если правильно и корректно выполнил от 0 до 49 % тестовых заданий.

Дополнительные контрольные испытания

Проводятся для обучающихся, набравших менее 50 баллов(в соответствии с Положением «О модульно-рейтинговой системе»), формируются из числа оценочных средств по темам, которые не освоены студентом.