

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Волхонов Михаил Станиславович
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.05.2025 11:10:35
Уникальный программный ключ:
40a6db1879d6a9ee29c8e6f02193e4614a0998

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

Утверждаю:
Декан факультета ветеринарной
медицины и зоотехнии

_____/Н.П. Горбунова/
14 мая 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
«Деловые коммуникации»

Специальность	<u>36.05.01. Ветеринария</u>
Направленность (профиль)	<u>«Болезни мелких домашних и экзотических животных»</u> <u>«Качество и безопасность продовольственного сырья и пищевых</u> <u>продуктов»</u>
Квалификация выпускника	<u>ветеринарный врач</u>
Форма обучения	<u>очная, заочная</u>
Срок освоения ОПОП ВО	<u>5 лет, 5,7 лет</u>

Фонд оценочных средств предназначен для оценивания сформированности компетенций по дисциплине «Иностранный язык (немецкий)» для студентов направления подготовки 36.05.01 Ветеринария, направленность (профиль) Болезни мелких домашних и экзотических животных», «Качество и безопасность продовольственного сырья и пищевых продуктов» очной и заочной формы обучения.

Составитель : _____

Утвержден на заседании кафедры иностранных языков и русского языка как иностранного, протокол № 8 от 03.04.2025 года

Заведующий кафедрой: _____ /Л.А. Попутникова/

Согласовано:

Председатель методической комиссии факультета ветеринарной медицины и зоотехнии

_____ /Сморчкова А.С./

Протокол № 3 от «07» мая 2025 года.

Паспорт
фонда оценочных средств
 специальность 36.05.01 Ветеринария
 направленность (профиль) «Болезни мелких домашних и экзотических животных»
 «Качество и безопасность продовольственного сырья и пищевых продуктов»
 очной и заочной форм обучения
 Дисциплина: Деловые коммуникации

Таблица 1

Модуль дисциплины	Формируемые компетенции или их части	Оценочные материалы и средства	Количество
Тема 1. Деловые коммуникации. Тема 2. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы.	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Опрос Контрольная работа Тестирование	17 10 40
Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций. Тема 4. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации.	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Опрос Контрольная работа Тестирование	10 20 40
Тема 5. Формы деловых коммуникаций. Трудности и особенности деловых коммуникаций. Тема 6. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь.	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и	Опрос Контрольная работа Тестирование Реферат	24 20 120 20

<p>Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций. Итоговый тест</p>	<p>профессионального взаимодействия</p> <p>УК-5</p> <p>Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>		
--	---	--	--

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
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Тема 1. Деловые коммуникации. Тема 2. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы.	Опрос Контрольная работа Тестирование
	УК-4.1 ИД-1 _{УК-4} Знать: -коммуникации в профессиональной этике; -современные средства информационно-коммуникационных технологий. УК-4.2 ИД-2 _{УК-4} Уметь: создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; -исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям. УК-4.3 ИД-3 _{УК-4} Владеть: -анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий.	

Тема 1. Деловые коммуникации.

Вопросы и задания для проведения опроса:

1. Выделите основные этапы становления теории коммуникации как науки.
2. Каков предмет науки о коммуникации?
3. Как соотносятся понятия «коммуникация» и «общение»? Что между ними общего, и каковы различия?
4. Каковы социальные основы деловых коммуникаций?
5. Каковы объект, предмет и задачи науки «Деловые коммуникации»?
6. Какие методы исследования применяются в науке «Деловые коммуникации»?
7. Что представляет собой коммуникативная компетентность?
8. Какую значимость имеет коммуникативная компетентность в вашей будущей профессиональной деятельности?

Контрольная работа

Вариант 1

1. Дайте определение коммуникации.
2. Перечислите основные функции коммуникации.
3. На какие две группы делятся все виды коммуникации.
4. В чем состоит отличие деловых коммуникаций от повседневных коммуникаций.
5. Какие принципы включает в себя так называемый негласный кодекс делового общения.

Вариант 2

1. В чем заключается роль коммуникаций в жизни человека.
2. Назовите основные элементы коммуникативного процесса.
3. В каких сферах реализуются деловые (производственные) коммуникации.
4. Какие формы могут принимать повседневные (бытовые) коммуникации.
5. Перечислите виды деловых коммуникаций.

Тема 2. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы.

Вопросы и задания для проведения опроса:

1. Что такое деловая коммуникация и каковы ее особенности?
2. Каковы основные виды деловых коммуникаций? Выделите и охарактеризуйте их.
3. Дайте характеристику формальным и неформальным коммуникациям.
4. Каковы формы деловых коммуникаций?
5. Какова структура любой коммуникации?
6. Дайте характеристику линейным моделям коммуникации, выделите их сильные и слабые стороны.
7. Что такое обратная связь, и какова ее функция в коммуникации?
8. Что такое барьеры коммуникации? Каковы основные коммуникативные барьеры?
9. Каким образом можно преодолеть барьеры коммуникации?

Тест

Выберите один правильный вариант:

Роль деловых 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 над природного; 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:

+деловых 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

Выберите один правильный вариант:

Функция речи, которая связана с передачей знаний, отношений, желаний и чувств:

сигнификативная функция
функция общения
регулятивная функция
+функция коммуникации

Речь, реализуемая различными графическими или техническими средствами и воспринимаемая зрительно:

внутренняя речь
внешняя речь
+письменная речь
устная речь

Принцип речевого воздействия, предполагающий учёт культурно – образовательного уровня делового партнёра или клиента, их жизненного и производственного опыта:

+принцип доступности
принцип ассоциативности
принцип экспрессивности
принцип сенсорности

Прикосновения и рукопожатия, поглаживания и похлопывания, объятия и поцелуи входят:

в визуальную систему
акустическую систему
+тактильную систему
ольфакторную систему

Функция невербальной коммуникации, сущность которой выражается в использовании невербальных знаков для координации взаимодействия между людьми:

функция дополнения
функция опровержения
функция замещения
+функция регулирования

Мелкий почерк характеризует:

+людей скрытных, экономных, сдержанных, имеющих самообладание, хладнокровие и наблюдательность
людей, которые легко ориентируются в незнакомой обстановке и умеют решать сложные задачи
людей, склонных к широкому размаху, непрактичности в личной жизни
людей, желающих выдвинуться и обратить на себя внимание

Движение мышц лица, отражающее внутренне эмоциональное состояние, способное предоставить информацию о том, что переживает человек:

+мимика
пантомимика
кинесика
такесика

Учение о проявлениях на лице человека свойств его характера и настроения:

такесика
+ физиогномика
проксемика

конституционная психология

Учение о контактах общающихся людей, осуществляемых с помощью прикосновения, - это:

кинесика

+такесика

просодика

проксемика

Дистанция в общении с человеком от 1,2 до 2,5 метра, которая устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком:

интимная

личная

+социальная

публичная

На сколько процентов человеком усваивается информация через слова:

7%

13%

+38%

55%

Соотнесите функции речи с ее определением:

А.	1. Сигнификативная	А) Помогает реализовать личность человека
Г.	2. Регулятивная	Б) Слово обозначает не только отдельный предмет, но и целую группу сходных предметов;
Б.	3. Обобщения	В) Передача знаний, отношений, чувств
В.	4. Коммуникативная	Г) Связана с регуляцией поведения людей и само регуляцией

Сколько слов составляет активный словарный запас человека по исследованиям ученых:

2-3 тыс.

+7-9 тыс.

15-16 тыс.

20-21 тыс.

Правильность речи предполагает:

отсутствие в ней лишних слов

правильное и уместное употребление многозначных слов

+соблюдение норм русского литературного языка

умение ясно и четко мыслить

Какую систему не имеют невербальные коммуникации:

+регулятивную

акустическую

ольфакторную

тактильную

Большое количество разрывов с использованием печатных букв указывают на:

желание заявить о себе

оптимистичность и жизнерадостность

+непредсказуемость человека

высокую требовательность к другим

Опущенные брови, сморщенный нос, выпяченная нижняя губа или приподнятая и сомкнутая с верхней губой характеризуют;

презрение
+отвращение
страх
гнев

Пальцы, сжатые в кулак, расположены под щекой, но не служат для ее опоры. Это характеризует:

скуку
заинтересованность
нервозность
негативный настрой

Наука о правилах соблюдения расстояния между общающимися людьми это:

такесика
физиогномика
просодика
+проксемика

У людей с тягой к изысканным предметам, желанием тратить деньги на приобретение редких и ценных вещей зачастую при письме:

+широкие поля
строчки наползают друг на друга
большие пробелы
большие буквы

Таблица 3 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)
	соответствует оценке «зачтено» 50-100% от максимального балла
<p>УК-4.1 ИД-1_{УК-4} Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -коммуникации в профессиональной этике; -современные средства информационно-коммуникационных технологий. <p>УК-4.2 ИД-2_{УК-4} Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; -исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям. <p>УК-4.3 ИД-3_{УК-4} Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий. 	<p>Студент знает правила коммуникации в профессиональной сфере общения; современные средства информационно-коммуникационных технологий; умеет создавать на русском и иностранном языках тексты профессиональной сферы общения; владеет навыками анализа системы коммуникационных связей в организации; осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий.</p>

Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций.

Тема 4. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации.

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>Тема 3. Личность как субъект деловых коммуникаций. Тема 4. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации.</p>	<p>Опрос Контрольная работа Тестирование</p>
	<p>УК-4.1 ИД-1_{УК-4} Знать: -коммуникации в профессиональной этике; -современные средства информационно-коммуникационных технологий. УК-4.2 ИД-2_{УК-4} Уметь: создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; -исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям. УК-4.3 ИД-3_{УК-4} Владеть: -анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий.</p>	
<p>УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1 ИД-1_{УК-5} Знать: -психологические основы социального взаимодействия; -направленного на решение профессиональных задач; -основные принципы организации деловых контактов; -методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; -основные концепции взаимодействия в организации, особенности дидактического взаимодействия. УК-5.2 ИД-2_{УК-5}</p>	

	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; - соблюдать этические нормы и права человека; -анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей. <p>УК-5.3 ИД-З_{УК-5}</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; -преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; -выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия. 	
--	--	--

Вопросы и задания для проведения опроса:

1. Что означает понятие «личность» и какие трудности встают при определении этого понятия?
2. Какие основные компоненты входят в психическую структуру личности?
3. Назовите и сопоставьте различные типы темпераментов. Какие сильные и слабые стороны присущи различным темпераментам?
4. Как проявляется темперамент человека в процессе коммуникации?
5. Что понимается под характером? Существует ли связь между темпераментом человека и его характером?
6. Дайте характеристику наиболее существенным свойствам характера.
7. Что представляет собой психотип личности?
8. Что представляет собой акцентуация характера? Как она проявляется в коммуникации?
9. Выделите основные типы акцентуированных личностей и дайте им краткую характеристику.
10. Какие психотехники общения применимы в ситуациях коммуникации с разными психотипами?

Тест

1. Коммуникация это:

- 1) способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи
- 2) специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания

2. Вербальные коммуникации:

- 1) реализуются посредством устных и письменных сообщений
- 2) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи
3. Невербальные коммуникации:
 - 1) реализуются посредством устных и письменных сообщений
 - 2) осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи
4. Коммуникация в современных условиях является основой жизнеобеспечения каждой фирмы, организации, предприятия:
 - 1) да
 - 2) нет
5. Типы «коммуникаторов» в организации:
 - 1) «сторож»
 - 2) «лидер мнений»
 - 3) «связной»
 - 4) «проверяющий»
 - 5) «пограничник»
6. К типу «коммуникатора» в организации «сторож» относится:
 - 1) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - 2) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - 3) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - 4) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
7. К типу «коммуникатора» в организации «лидер мнения» относится:
 - 1) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - 2) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - 3) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - 4) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
8. К типу «коммуникатора» в организации «связной» относится:
 - 1) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - 2) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - 3) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - 4) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
9. К типу «коммуникатора» в организации «пограничник» относится:
 - 1) работник, контролирующий прохождение информации к другим работникам
 - 2) работник, оказывающий влияние на мнения и поведение других работников
 - 3) работник, служащий связующим звеном между различными группировками
 - 4) работник, имеющий высокую степень связей с внешней средой
10. Наиболее важные цели интерактивных коммуникаций:
 - 1) координация заданий
 - 2) решение проблем
 - 3) обмен информацией
 - 4) разрешение конфликта
11. Межличностные коммуникации можно рассматривать как:
 - 1) нисходящие процессы
 - 2) восходящие процессы
 - 3) горизонтальные процессы
 - 4) интерактивные процессы
12. Восходящие коммуникации практически лишены директивности:
 - 1) да
 - 2) нет
13. Обмен информации по восходящей происходит в основном в форме:
 - 1) отчетов
 - 2) приказов
 - 3) объяснительных записок

14. Для повышения эффективности восходящих коммуникаций используют следующие методы:

- 1) политика закрытых дверей
- 2) политика открытых дверей
- 3) консультации, опрос общественного мнения, собеседования с работниками, увольняющимися из организации
- 4) партисипативные методы
- 5) использование приемов активного слушания

15. Канал неформальных коммуникаций можно назвать каналом распространения слухов:

- 1) да
- 2) нет

16. По каналу неформальных коммуникаций:

- 1) информация передается намного медленнее, чем по каналам формального сообщения
- 2) информация передается намного быстрее, чем по каналам формального сообщения

17. Процесс обмена информацией начинается с ее формирования:

- 1) да
- 2) нет

18. Способ передачи информации определяется:

- 1) целью коммуникации
- 2) сформированностью каналов коммуникации
- 3) наличием общих сторон коммуникации знаковой системы

19. Стандартизация коммуникации осуществляется исходя:

- 1) из стандартов стиля
- 2) из механизма передачи информации
- 3) из способа передачи информации

20. Получатель информации должен уметь:

- 1) быстро выделить тематику информации по ключевым словам;
- 2) правильно интерпретировать начало сообщения и, следовательно, предвосхищать его развертывание;

3) восстановить смысл сообщения, несмотря на пропущенные элементы;

- 4) правильно определить замысел высказывания
- 5) оперативно переправить полученную информацию

21. Наиболее общие синтаксические требования к коммуникативному процессу, протекающему в речевой форме:

- 1) использование кратких высказываний с простой грамматической структурой
- 2) ограничение многословных и многоуровневых оборотов
- 3) подчеркивание его смысловых значений при помощи пауз и интонации

22. Эффективность коммуникативного процесса увеличивает обращение к известным именам:

- 1) да
- 2) нет

23. Элементы цепи коммуникации:

- 1) кодирование
- 2) передача сигнала
- 3) канал (передаточный механизм)
- 4) приём и декодирование
- 5) обратная связь
- 6) помехи
- 7) барьеры

23. Канал как один из элементов цепи коммуникации это:

- 1) устное обращение

- 2) телефонная и интерактивная связь
- 3) собрания, митинги, шествия
- 4) офис, где происходит обмен информацией
- 5) уличная, и любая другая реклама

24. С помощью обратной связи коммуникатор может оценить, насколько эффективно осуществляется коммуникация:

- 1) да
- 2) нет

25. В процессе коммуникации на разных этапах невербальные сигналы преобразуются в вербальные и наоборот:

- 1) да
- 2) нет

26. Выбор схемы распространения информации осуществляет:

- 1) инициатор
- 2) специально созданные для этой цели службы
- 3) коммуникатор

27. Коммуникатор:

- 1) передает информацию
- 2) принимает информацию
- 3) организует работу коммуникационной системы
- 4) определяет, кому, какую часть информации и по какому каналу следует передать

28. При использовании СМИ в качестве рекламного канала коммуникации должны учитываться следующие признаки:

- 1) система распределения информации (сколько людей получают информацию по данному каналу);
- 2) частота и периодичность прохождения информации по данному каналу;
- 3) специфика аудитории, использующей данный канал;
- 4) стоимость использования различных видов СМИ
- 5) политическая ситуация

29. Эффективность коммуникационных процессов зависит и от возможностей сохранения информации на всех этапах осуществления коммуникации и отсутствия ее искажений во всех звеньях коммуникативной системы:

- 1) да
- 2) иногда
- 3) нет

30. Неформальные (неиерархические) каналы используют систему личных неслужебных коммуникаций:

- 1) да
- 2) иногда
- 3) нет

31. Сбой информации часто происходит по причине:

- 1) слишком мал объем передаваемой информации
- 2) слишком велик объем передаваемой информации
- 3) слишком много передается детализированная информация по одному и тому же адресу

32. Обмен информацией можно разделить на:

- 1) инициированный получателем обмен информации.
- 2) Передача информации от источника по его инициативе.
- 3) Стандартизированный обмен информацией по заведомо установленным правилам

33. В государственных, общественных, коммерческих структурах административные инструкции определяют, кому, с кем, в какое время и по какой форме обмениваться информацией:

- 1) да
 - 2) нет
34. Неформальный обмен информацией происходит:
- 1) внутри структуры организации
 - 2) вне структуры организации
35. Когда формальная система передачи начинает давать сбои:
- 1) уменьшается неформальная составляющая в общей системе обмена информации
 - 2) усиливается неформальная составляющая в общей системе обмена информации
36. В межличностных коммуникациях роль канала коммуникации выполняют:
- 1) письма
 - 2) приказы
 - 3) слова и предложения
37. Аргументация как коммуникативная процедура это:
- 1) процесс суждений, приводимых в подтверждение истинности другого суждения
 - 2) процедура, служащая обоснованию точки зрения аргументатора
 - 3) процесс передачи, истолкования и внушения реципиенту информации, зафиксированной в тезисе аргументатора
38. В коммуникативном процессе логические и суггестивные основания выступают в неразрывной связи, а объект с субъектом постоянно меняются местами:
- 1) да
 - 2) нет
39. В коммуникативном процессе каждая сторона может придерживаться своего тезиса:
- 1) да
 - 2) нет
40. Интерпретация как вид аргументации ставит задачу истолкования, объяснения смысла того или иного предложения, исторического источника, смысла произведения:
- 1) да
 - 2) нет

Контрольная работа

Вариант 1

1. Из каких фаз состоит деловая беседа.
2. Какие правила необходимо соблюдать для проведения успешных переговоров.
3. Что такое «дискуссия» и какова ее цель.
4. Перечислите виды деловых совещаний.
5. Какие могут возникать типичные затруднения при публичном выступлении.

Вариант 2

1. Какие функции реализуют деловые беседы.
2. Что предполагает организация деловых переговоров.
3. Какие этапы деловой дискуссии выделяются.
4. Перечислите основные рекомендации руководителю по тактике разговора с подчиненным, когда требуется вслух оценить его деловые качества.
5. Какие правила необходимо соблюдать, общаясь через переводчика.

Вариант 3

1. Перечислите методы аргументации.
2. Перечислите основные принципы успешного ведения переговоров.
3. Какова роль ведущего в дискуссии.
4. Перечислите принципы этики деловой коммуникации между коллегами.
5. Что не нужно делать при подготовке к публичному выступлению, а также

и во время его проведения.

Вариант 4

1. Какие спекулятивные методы аргументирования вы знаете.
2. Перечислите основные методы ведения деловых переговоров.
3. Что такое деловое совещание.
4. Перечислите принципы, которые можно использовать в деловой коммуникации подчиненных с руководителем.
5. Что такое выступление.

Таблица 3 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)
	соответствует оценке «зачтено» 50-100% от максимального балла
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Студент знает правила коммуникации в профессиональной сфере общения; современные средства информационно-коммуникационных технологий; умеет создавать на русском и иностранном языках тексты профессиональной сферы общения; владеет навыками анализа системы коммуникационных связей в организации; осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий.
УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Студент знает психологические основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; методы подготовки к переговорам; умеет соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; владеет навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Тема 5. Формы деловых коммуникаций. Трудности и особенности деловых коммуникаций.

Тема 6. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.

Итоговый тест

Таблица 2 – Формируемые компетенции

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Оценочные материалы и средства
<p>УК-4</p> <p>Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>Тема 5. Формы деловых коммуникаций. Трудности и особенности деловых коммуникаций.</p> <p>Тема 6. Вербальные и невербальные средства коммуникации.</p> <p>Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь.</p> <p>Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.</p> <p>Итоговый тест</p>	
	<p>УК-4.1 ИД-1_{УК-4}</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -коммуникации в профессиональной этике; -современные средства информационно-коммуникационных технологий. <p>УК-4.2 ИД-2_{УК-4}</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; -исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям. <p>УК-4.3 ИД-3_{УК-4}</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий. 	<p>Опрос</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Реферат</p> <p>Тестирование</p>
<p>УК-5</p> <p>Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1 ИД-1_{УК-5}</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -психологические основы социального взаимодействия; -направленного на решение профессиональных задач; -основные принципы организации деловых контактов; -методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; -основные концепции взаимодействия в организации, особенности дидактического взаимодействия. 	

	<p>УК-5.2 ИД-2_{УК-5}</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; - соблюдать этические нормы и права человека; -анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей. <p>УК-5.3 ИД-3_{УК-5}</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; -преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; -выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.. 	
--	---	--

Тема 5. Формы деловых коммуникаций. Трудности и особенности деловых коммуникаций.

Вопросы и задания для проведения опроса:

1. В чем заключается назначение деловых коммуникаций?
2. Что влияет на результативность деловых коммуникаций?
3. Что такое современное совещание?
4. Какие задачи реализует совещание?
5. Какие требования предъявляются к деловому совещанию?
6. Как осуществить выбор сценария реализации совещания?
7. В чем заключается сущность и назначение переговоров?
8. В каких ситуациях применяется третья сторона переговоров?
9. Опишите содержание этапов подготовки и реализации переговоров.
10. Составьте сценарий переговоров с необходимыми документами (план рассадки, приглашения и др.)

Тест

Выберите один правильный вариант:

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 вышеперечисленное

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 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, облекаемые 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

Людям 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 сообщества, 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

Примерная тематика рефератов

1. Основные модели деловых коммуникаций.
2. Этика и этикет деловой коммуникации.
3. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
4. Специфика деловой коммуникации в различных культурах.
5. Специфика деловых переговоров с представителями Запада (США, Страны Европы).
6. Специфика деловых переговоров с представителями Стран Востока.
7. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры делового общения.
8. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления.
9. Развитие и роль телекоммуникационных систем для деловых коммуникаций. Особенности деловой коммуникации в социальных сетях.
10. Вербальные и невербальные средства и их функция в деловой коммуникации.
11. Значение невербальной стороны коммуникации в межкультурных деловых коммуникациях.
12. Специфика телефонных переговоров.
13. Ведение профессионального диалога с клиентом по телефону.
14. Запрещенные приемы в переговорах.
15. Манипуляции, применяемые в деловых переговорах.
16. Техники убеждения в переговорах.
17. Виды и способы презентации. Техника успешных презентаций. Основные ошибки при проведении презентаций.
18. Гендерные тенденции в деловых коммуникациях.
19. Имидж деловой женщины.
20. Имидж делового мужчины.

Тема 6. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций.

Вопросы и задания для проведения опроса:

1. Укажите основные функции вербальной коммуникации.
2. Раскройте основные характеристики видов речи.
3. Каковы функции невербальной коммуникации?
4. Укажите основные компоненты невербальной коммуникации.
5. Охарактеризуйте основные виды барьеров коммуникации.
6. Что является причинами плохих коммуникаций?
7. Каковы факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации?
8. Охарактеризуйте влияние стереотипов и установок при восприятии партнера в коммуникации.
9. Каковы защитные механизмы в деловой коммуникации?
10. Охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
11. Охарактеризуйте деловую беседу как основную формы делового общения.
12. Каковы техники и методы аргументации?
13. Дайте определение методу принципиальных переговоров.
14. Каковы стадии переговорного процесса?

Тест

Выберите один правильный вариант:

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 деловых 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

Распределите фазы беседы по порядку:

передача информации 2
начало беседы 1
опровержение доводов собеседника 4
принятие решений 5
аргументирование 3

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

начало беседы
опровержение доводов собеседника
принятие решений
+аргументации

Какой метод аргументирования представляет собой прямое обращение к собеседнику:

метод противоречия
метод извлечения выводов
метод видимой поддержки
+фундаментальный метод

Какая техника основывается на выдергивании отдельных фраз из диалога:

+изоляции
введения в заблуждение
апелляции
изменения направления

Какое время считается самым удобным для переговоров:

с начала рабочего дня

до обеда

+после обеда

к концу рабочего дня

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

Выберите один правильный вариант:

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

застывающий

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 обдуманны, 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 интровертов:

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

Контрольная работа

Вариант 1

- 1.Перечислите основные принципы построения деловых коммуникаций.
2. Что такое психологическое воздействие и социально-психологические установки.
- 3.Что такое манипуляция. Перечислите этапы манипуляции.
4. Основные принципы успешного планирования времени делового человека.
5. Из чего складывается имидж человека при первом знакомстве.

Вариант 2

- 1.Перечислите приемы влияния на партнера.
- 2.Выделите четыре основные функции и социально-психологических установок.
- 3.Перечислите принципы хитрости обращения с людьми.
- 4.Правила эмпатического слушания.
- 5.Основные особенности организации делового завтрака, обеда и ужина.

Вариант 3

- 1.Перечислите основные принципы деловых коммуникаций.
- 2.Выделите три основные формы внушения.
3. Какие методы воздействия применяются в деловом общении.
4. Перечислите виды этикетов.
5. Перечислите виды слушания.

Вариант 4

- 1.Правила запоминания имен людей.
- 2.Что используется в качестве средств воздействия людей друг на друга.
- 3.Типичные ошибки слушания.
- 4.Основные принципы делового этикета.
5. Понятие имиджа и его важнейшие свойства.

Итоговый тест

Выберите один правильный вариант:

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

Что такое конгруэнтность менеджера:

- +показатель его искренности
- показатель его трудолюбия
- показатель внешнего вида менеджера
- умение правильно преподнести клиенту информацию

В чем заключается сущность пейсинга:

- в услужливости и гостеприимстве
- пассивном отношении к работе
- пренебрежительном отношении к коллегам
- +стремлении показать клиенту, что вы понимаете его чувства

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

Тип агрессора, постоянно нападающего и критикующего жертву, относящегося к ней предвзято, придирающегося к любой мелочи и порождающего у нее сомнение в своей компетенции, это:

«двуглавый змей»

«кричащая Мими»

+«постоянный критик»

«привратник»

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 значит «устанавливать другим границы их выступлений»

засекать время выступления

+незамедлительно реагировать на отрицательные высказывания

корректировать тексты выступлений

комментировать сказанное

Если хотите удивить коллег своей компетентностью, всегда используйте в качестве аргумента или иллюстрации своих выступлений:

наглядные примеры

презентацию

ссылки на авторитетов

+цифры и статистику

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

беспроигрышная альтернатива

последнее возражение

подведение итогов

К какому приему, относящемуся к завершению процесса общения с клиентом, относится фраза «Ну, хорошо! Если вы согласны, теперь нам остается оформить договор»:

потерянное преимущество

беспроигрышная альтернатива

последнее возражение

+подведение итогов

К какому приему, относящемуся к завершению процесса общения с клиентом, относится фраза «Какой из этих двух отелей кажется вам наиболее подходящим для вас?»

потерянное преимущество

+беспроигрышная альтернатива

последнее возражение

подведение итогов

Что не следует делать продавцу:

представляться

привлекать внимание

заинтересовывать

+ждать, пока клиент сам к нему обратится

Сколько процентов времени говорит продавец при общении с клиентом?

10%

+20%

40%

80%

Что не следует делать продавцу:

улыбаться

+много говорить

использовать мимику

использовать жесты

Подстройка под тон голоса:

удивляет клиента

отталкивает клиента

отпугивает клиента

+помогает установить доверительные отношения

Сколько, по мнению психологов, процентов информации клиенты получают на бессознательном уровне:

10%

20%

50%

+90%

Для клиентов какого возраста сильную эмоциональную окраску несут слова «успех» и «привлекательность»:

до 25 лет

+25-40 лет

40-60 лет

свыше 60 лет

Для клиентов какого возраста сильную эмоциональную окраску несут слова «здоровье», – безопасный, чистый, природный, экологичный, проверенный, подлинный, надежный:

до 25 лет

25-40 лет

+40-60 лет

свыше 60 лет

Что является ключевым моментом общения:

умение говорить

+умение слушать

профессиональные качества

умение помочь

Кому принадлежат слова «Я понял, что успех должен измеряться не столько положением, которого человек достиг в своей жизни, сколько теми препятствиями, которые ему пришлось преодолеть на пути к успеху»:

Балл Шем Тов

+Б.Т. Вашингтон

А. Смит

Д. М. Тойч

Психологический террор, проявляющийся со стороны одного человека:

конформизм

нонконформизм

моббинг

+буллинг

Психологический террор, проявляющийся со стороны коллектива:

конформизм

нонконформизм

+моббинг

буллинг

В каком году впервые появилось понятие «моббинг»:

1884 г.

1989 г.

1898 г.

+1984 г.

Какого способа борьбы с моббингом и буллингом не существует:

+«Один смысл»

«Обидные комплименты»

«За красивые глаза»

«Убиваем любовью»

Какого правила поведения для участников делового совещания не существует:

не использовать провокационные вопросы

+играть роль, ожидаемую от вас другими

говорить «Я» вместо «Мы»

воздерживаться от интерпретации чужих идей и мыслей

Люди, начинающие говорить мягко, потом расходятся и даже через 15 минут не в силах остановиться, они из кожи вон лезут, чтобы убедить в первую очередь себя, а не собравшихся:

«Говорящие начистоту»

+«Ораторы»

Мученики»

«Адвокаты дьявола»

Какое соотношение наиболее удачно для России при определении разумного риска:

50% : 50%

60% : 40%

70% : 30%

+80% : 20%

Эмоционально-психологическое настроение коллектива, в котором на эмоциональном уровне отражаются и личные, и деловые взаимоотношения его членов, определяющиеся их ценностными ориентациями, моральными нормами и общими интересами:

неблагоприятный психологический климат

+благоприятный психологический климат

психологическая совместимость

психологическая несовместимость

Что, по мнению И.П. Павлова, считается наиболее сильным раздражителем:

настроение

неудача

критика

+люди

Выберите один правильный вариант:

Документирование управленческой деятельности охватывает:

процессы, относящиеся к записи (фиксации) на различных носителях

процессы, относящиеся к оформлению информации по установленным правилам

+все вышеперечисленное

ничего из вышеперечисленного

Состав управленческих документов определяется:

компетенцией и функциями организации

порядком решения вопросов

объемом и характером взаимосвязей с другими организациями

+всем вышеперечисленным

Во всех случаях, когда необходимо принять нормативный или индивидуальный акт по основным вопросам компетенции организации, издают:

+решения, постановления и приказы

распоряжения и указы

совместные решения

протоколы

Современные формы деловой переписки сложились около ста пятидесяти лет назад:

во Франции;

+ Англии

в Германии

в Италии

Письма с предложением принять участие в семинарах, совещаниях называются:

+письма – приглашения

письма – просьбы

сопроводительные письма

письма – запросы

Письма, которые составляют для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей:

письма – приглашения

письма – просьбы

+сопроводительные письма

письма – запросы

Письма, которые составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организациям или отдельному лицу:

+гарантийные письма

информационные письма

письма – ответы

письма – запросы

Речевые конструкции, которые смягчают категоричность изложения и тем самым вносят непринужденность в официальное письменное общение:

+вводные конструкции

выводные конструкции

опорные конструкции

несущие конструкции

В современной деловой переписке вместо слов: «Я прошу...» нужно писать:

+«Прошу...»

«Требую...»

«Умоляю...»

«Заклинаю...»

В современной деловой переписке вместо слов «Я выполнил...» пишут:

+«Мною выполнено...»

«Я всё сделал, как надо...»

«Я воплотил в жизнь...»

«Привел в исполнение...»

Чем, как правило, заканчивается деловое письмо:

+комплиментом

шуткой
прощанием
адресом

Претензии к стороне сделки, которая нарушила принятые на себя по договору обязательства, и требование возмещение убытков:

оферта
+рекламация
письмо-запрос
гарантийное письмо

Какие бывают письма по функциональному признаку:

одноаспектные письма
+инициативные письма
циркулярные письма
не правильного ответа

Какие бывают письма по признаку получателя:

одноаспектные письма
инициативные письма
+циркулярные письма
факсовые письма

Обязательный информационный элемент оформления служебного документа, выполняющий определенную функцию и расположенный в определенном месте документа:

формуляр документа
формуляр-образец документа
+реквизит документа
государственная печать

«Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» установлены:

федеральным законом
требованиями
+ГОСТом
приказом

Запись информации на различных носителях по установленным правилам, процесс создания и оформления документов:

доклад
+документирование
требование
приказ

Какая функция относится к обеспечивающим процесс управления:

политическая
+учетная
исторического источника
информационная

К разновидностям документов по средствам фиксации относится:

подлинники
копии
+видеодокументы
Выписки

Служебное письмо включает следующие составные части:

заголовок, дату, наименование и адрес получателя
вступительное обращение, основной текст

заключительная фаза вежливости, указания на приложения
+все вышеперечисленное

Таблица 3 – Критерии оценки сформированности компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)
	соответствует оценке «зачтено» 50-100% от максимального балла
<p>УК-4.1 ИД-1_{УК-4} Знать: -коммуникации в профессиональной этике; -современные средства информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>УК-4.2 ИД-2_{УК-4} Уметь: создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; -исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям.</p> <p>УК-4.3 ИД-3_{УК-4} Владеть: -анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий.</p>	<p>Студент знает правила коммуникации в профессиональной сфере общения; современные средства информационно-коммуникационных технологий; умеет создавать на русском и иностранном языках тексты профессиональной сферы общения; владеет навыками анализа системы коммуникационных связей в организации; осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий.</p> <p>Владеет хорошими навыками поиска необходимой информации посредством информационно-коммуникационных технологий в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; Умеет вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем. Знает социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках, но допускает незначительные ошибки. Умеет использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения, допуская незначительные ошибки. Способен внимательно слушать и понимать суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям. Уважает высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям.</p> <p>Студент демонстрирует умение анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий, допуская при этом незначительные ошибки.</p>

<p>УК-5.1 ИД-1_{УК-5} Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -психологические основы социального взаимодействия; -направленного на решение профессиональных задач; -основные принципы организации деловых контактов; -методы подготовки к переговорам, национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; -основные концепции взаимодействия в организации, особенности дидактического взаимодействия. <p>УК-5.2 ИД-2_{УК-5} Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; - соблюдать этические нормы и права человека; -анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей. <p>УК-5.3 ИД-3_{УК-5} Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; -преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; -выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия. 	<p>Студент знает психологические основы социального взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; методы подготовки к переговорам; умеет соблюдать этические нормы и права человека; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; владеет навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p> <p>Студент знает психологические основы социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; допускает незначительные ошибки при выборе основных принципов организации деловых контактов; методов подготовки к переговорам; умеет анализировать национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения; может применять основные принципы взаимодействия в организации, учитывает особенности дидактического взаимодействия.</p> <p>Студент умеет грамотно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия; соблюдать этические нормы и права человека; допускает незначительные ошибки при анализе особенностей социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.</p> <p>Студент организует продуктивное взаимодействие в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; не в полной мере владеет навыками преодоления коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия; выявляет и анализирует разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p>
---	--

3. ОПРЕДЕЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине зачет (Темы 1-6):

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Код и наименование компетенции

УК-4

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

Задания закрытого типа:

Выберите правильный вариант:

Если хотите удивить коллег своей компетентностью, всегда используйте в качестве аргумента или иллюстрации своих выступлений:

наглядные примеры

презентацию

ссылки на авторитетов

+цифры и статистику

Что значит «устанавливать другим границы их выступлений»

засекать время выступления

+незамедлительно реагировать на отрицательные высказывания

корректировать тексты выступлений

комментировать сказанное

В чем заключается сущность пейсинга:

в услужливости и гостеприимстве

пассивном отношении к работе

пренебрежительном отношении к коллегам

+стремлении показать клиенту, что вы понимаете его чувства

Задания открытого типа:

Дополните предложение:

«Унифицированные системы документации. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» установлены:

Правильный ответ: ГОСТом

Претензии к стороне сделки, которая нарушила принятые на себя по договору

Правильный ответ: рекламация

Какие бывают письма по функциональному признаку:

Правильный ответ: инициативные письма

Какие бывают письма по признаку получателя:

Правильный ответ: циркулярные письма

Обязательный информационный элемент оформления служебного документа, выполняющий определенную функцию и расположенный в определенном месте документа:

Правильный ответ: реквизит документа

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

Правильный ответ: деловые переговоры

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

Правильный ответ: коммуникативные способности

Установление сходства одного человека с другим:

Правильный ответ: идентификация

Особый способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека:

Правильный ответ: эмпатия

Осознание человеком того, как он воспринимается партнёром по общению:

Правильный ответ: рефлексия

УК-5

Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Задания закрытого типа:

Выберите правильный вариант:

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

Подстройка под тон голоса:

удивляет клиента

отталкивает клиента

отпугивает клиента

+помогает установить доверительные отношения

Что является ключевым моментом общения:

умение говорить

+умение слушать

профессиональные качества

умение помочь

Задания открытого типа: 9

Дополните предложение:

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:

Правильный ответ: моббинг

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

Правильный ответ: раппорт

Современные формы деловой переписки сложились около ста пятидесяти лет назад в... (страна):

Правильный ответ: Англии

Кому принадлежат слова «Я понял, что успех должен измеряться не столько положением, которого человек достиг в своей жизни, сколько теми препятствиями, которые ему пришлось преодолеть на пути к успеху»:

Правильный ответ: Б.Т. Вашингтон

Швейцарский психолог, который разделил личности на экстравертов и интровертов:

Правильный ответ: К. Юнг

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

Правильный ответ: дискуссии

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:

Правильный ответ: холерик

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

Правильный ответ: сангвиник

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

Правильный ответ: флегматик

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 «зачтено» (50-100 рейтинговых баллов).

4 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПОВТОРНОЙ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *зачет*.

Фонд оценочных средств для проведения повторной промежуточной аттестации формируется из числа оценочных средств по темам, которые не освоены студентом.

Примечание:

Дополнительные контрольные испытания проводятся для студентов, набравших менее **50 баллов** (в соответствии с «Положением о модульно-рейтинговой системе»).

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *зачет*.

Таблица 4 – 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
<p>УК-4.1 ИД-1_{УК-4} Знать: -коммуникации в профессиональной этике; -современные средства информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>УК-4.2 ИД-2_{УК-4} Уметь: создавать на русском и иностранном языках письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; -исследовать прохождение информации по управленческим коммуникациям.</p> <p>УК-4.3 ИД-3_{УК-4} Владеть: -анализировать систему коммуникационных связей в организации осуществлением устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий.</p> <p>УК-5.1 ИД-1_{УК-5} Знать: -психологические основы социального взаимодействия; -направленного на решение профессиональных задач; -основные принципы организации деловых контактов; -методы подготовки к переговорам,</p>	<p>Владеет удовлетворительными навыками поиска необходимой информации посредством информационно-коммуникационных технологий в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках; владеет навыками ведения деловой переписки, но допускает стилистические ошибки и неточности в оформлении деловых бумаг. Умеет использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения, но допускает ошибки в устной речи. Способен внимательно слушать и понимать суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям. Уважает высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы. критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям Студент демонстрирует умение анализировать систему коммуникационных связей в организации, допускает ошибки при осуществлении устных и письменных коммуникаций, в том числе на иностранном языке; представлением планов и результатов собственной и командной деятельности с использованием коммуникативных технологий владеет не в полной мере.</p>

<p>национальные, этнокультурные и конфессиональные особенности и народные традиции населения;</p> <p>-основные концепции взаимодействия в организации, особенности дидактического взаимодействия.</p> <p>УК-5.2 ИД-2_{УК-5}</p> <p>Уметь:</p> <p>-грамотно, доступно излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия;</p> <p>- соблюдать этические нормы и права человека;</p> <p>-анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.</p> <p>УК-5.3 ИД-3_{УК-5}</p> <p>Владеть:</p> <p>-организацией продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей;</p> <p>-преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия;</p> <p>-выявлением разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p>	<p>Владеет удовлетворительным навыками психологических основ социального взаимодействия; направленного на решение профессиональных задач; основных принципов организации деловых контактов; не в полной мере демонстрирует владение методами подготовки к переговорам; способен к анализу национальных, этнокультурных и конфессиональных особенностей и народных традиций населения; допускает ошибки при выборе основных концепций взаимодействия в организации, особенностей, дидактического взаимодействия.</p> <p>Студент умеет излагать профессиональную информацию в процессе межкультурного взаимодействия, старается соблюдать этические нормы и права человека; допускает ошибки при анализе особенностей социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей.</p> <p>Студент демонстрирует удовлетворительные навыки организации взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; умеет частично преодолевать коммуникативные, образовательные, этнические, конфессиональные и другие барьеры в процессе межкультурного взаимодействия; на базовом уровне умеет анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p>
--	--