

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»
(АНО ВО «ИЭУ»)

Кафедра «Менеджмент»

Фонд оценочных средств по дисциплине

Деловые коммуникации

Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки - 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) –Производственный менеджмент

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры
«Менеджмент»

«17» января 2025 г., протокол № 17/01

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	3
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	5
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	25

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

В соответствии с требованиями основной образовательной программы подготовки бакалавра в результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающиеся должны обладать следующими

универсальными компетенциями (УК):

Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4).

В результате изучения курса обучающиеся должны

знать:

теоретические основы делового общения, его основные принципы, формы и средства;

основные психологические типы личности и особенности их проявления в деловом общении;

особенности вербальной и невербальной коммуникации;

этику и этикет делового общения;

уметь:

выбирать правильную стратегию поведения в деловых переговорах, конфликтных ситуациях;

организовывать и проводить деловые беседы, переговоры, встречи;

квалифицированно оформлять документы и вести деловую переписку;

владеть навыками:

психодиагностики для разработки конструктивного подхода к решению проблем, возникающих в процессе делового общения;

составления психологического портрета делового партнера;

характеристики разнообразных национальных моделей общения и делового этикета.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Видами учебной деятельности, в рамках которых приобретаются знания, умения, навыки, являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.

Соотнесение планируемых результатов обучения с видами учебной деятельности и оценочными средствами при формировании компетенции

Критерии сформированности компетенции	Описание	Формы, методы, технологии
	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4).	
знать	теоретические основы делового общения, его основные принципы, формы и средства;	контрольная работа; ответ на зачете;

	этику и этикет делового общения;	контрольная работа; ответ на зачете;
	особенности вербальной и невербальной коммуникации;	контрольная работа; ответ на зачете;
	основные психологические типы личности и особенности их проявления в деловом общении;	контрольная работа; ответ на зачете;
уметь	квалифицированно оформлять документы и вести деловую переписку;	контрольная работа; кейс-задание; ответ на зачете;
	выбирать правильную стратегию поведения в деловых переговорах, конфликтных ситуациях;	контрольная работа; кейс-задание; ответ на зачете;
	организовывать и проводить деловые беседы, переговоры, встречи;	контрольная работа; кейс-задание; ответ на зачете;
владеть навыками	составления психологического портрета делового партнера;	контрольная работа;
	характеристики разнообразных национальных моделей общения и делового этикета	контрольная работа; кейс-задание; ответ на зачете;
	психодиагностики для разработки конструктивного подхода к решению проблем, возникающих в процессе делового общения;	контрольная работа;

Критерии и показатели оценивания тестовых заданий:

Вид тестового задания	Критерий	Показатель
тестовые задания с выбором одного (нескольких) ответа (-ов) в закрытой форме	выбор одного (нескольких) правильного (-ых) ответа (-ов) из предложенных вариантов	количество правильных выборов
тестовые задания на установление соответствия в закрытой форме	установление соответствия для всех предложенных признаков	количество правильно установленных соответствий
тестовые задания на установление правильной последовательности в закрытой форме	установление правильной последовательности в полном объеме предложенных вариантов	количество правильно установленных последовательностей

Критерии и показатели оценивания контрольной работы:

- объем выполненных заданий контрольной работы;
- глубина (соответствие изученным теоретическим обобщениям);
- осознанность (соответствие требуемым в программе умениям применять полученную информацию).

Критерии и показатели оценивания доклада с презентацией:

1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме доклада; б) соответствие содержания теме и плану; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

4. Умение выступать перед аудиторией: а) структура доклада, последовательность и логика изложения; б) скорость, громкость и четкость речи; в) использование невербальных средств концентрации внимания аудитории.

5. Соблюдение требований к оформлению презентации в Power Point: а) шрифт; б) цветовое оформление; в) содержание и оформление табличного и графического материала.

Критерии и показатели оценивания работы на практическом занятии:

- наличие полного и развернутого ответа на вопрос темы;
- демонстрация знаний ключевых понятий рассматриваемой проблемы;
- применение научной терминологии;
- грамотное оперирование полученными знаниями и навыками.

Критерии и показатели оценивания на зачете

- содержательность и четкость ответа;
- владение материалом различной степени сложности;
- ориентирование в основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности.

3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы для обсуждения на практических занятиях:

Тема 1. Понятие и виды деловых коммуникаций

Тема 2. Разновидность национального языка и функциональные стили речи.

Тема 3. Вербальные и невербальные средства коммуникаций

Тема 4. Коммуникативные барьеры и пути их преодоления.

Тема 5 Деструктивное общение и методы управления конфликтами.

Тестовые задания

- ? Могут ли соединиться в человеке имидж "Я - родное " и имидж "Я - идеальное " =нет
+да
- ?Агрессивность - привычка действовать наступательно-захватнически -является:
=врожденным свойством человека
+продуктом социализации
- ?Антипатия к говорящему приводит:
=к усилению внимания к сказанному им
+к ослаблению желания его слушать
- ?Внимание характеризуется:
=выразительностью, глубиной
+осмысленностью, избирательностью
=концентрацией, направленностью, устойчивостью
- ?Выберите правильный ответ : В понимании интеллекта современной наукой основной упор делается на том, что он:
=наследуется
+представляет собой способность адаптироваться в окружающей среде
=приобретается
=неравномерно распределен у представителей разных рас
- ?Выберите правильный ответ : Социальные роли связаны:
=с социальным положением
+с фактическим поведением человека
=с поведением, которого ждут от человека другие члены группы
- ?Выделите качества , сдерживающее развитие способностей:
=умение в малом увидеть значительное
+неспособность обратиться к важному и отказаться от несущественного
=обостренная интуиция
- ?Выявление альтернатив предполагает:
=обеспечение полноты набора возможных вариантов
+выбор оптимального варианта
- ?Глубоко переживает незначительные неудачи, внешне вяло реагирует на окружающих?
+холерик
=меланхолик
=флегматик
- ?Диалоговое общение предполагает:
+восприятие партнера как равного
=рассмотрение партнера как объекта своего воздействия
=воздействие на партнера для достижения своих целей
- ?До какого возраста можно развивать память:
=до 40 лет
+возрастного предела нет
=до 18-20 лет
- ?К социальным коммуникативным барьерам относятся:
=возрастные различия
+принадлежность к различным политическим лагерям
=принадлежность субъектов к различным религиозным конфессиям
- ?К чему может привести нежелание человека подстроиться под ожидания партнера:
+к потере возможности усилить доверительность
=оно не важно для общения
- ?К чему приводит подавление, уничтожение чьих-либо ценностей:
=к поиску новой формы для существования этих ценностей
+к эскалации агрессивности
=к монополии в этой сфере
- ?Как называется решение, принятое по вдохновению:
+"необдуманное"
= "гениальное"
=) "слепое"
- ?Какая из перечисленных функций не имеет отношения к переговорам:

=регулятивная
=воспитательная
+коммуникативная
=координационная
=информационная
?Какие два условия характеризуют доверительное общение:
+открытая демонстрация своих намерений
=неумное красноречие
+деловая компетентность
=стремление дать желательный для собеседника ответ
?Какие качества, благоприятно влияющие на общение, относятся к природным:
=психическое здоровье
+визуальная привлекательность
=нравственные ценности
?Какие понятия относятся к фазам общения:
=манипуляция
=интеракция
+мотивационный зондаж
?Какие факторы не следует включать в постановку проблемы:
+выработка инструментов решения проблемы
=влияние альтернатив
=выбор оптимального решения проблемы
?Какое понятие нельзя характеризовать как эго-состояние:
=«Я – Родитель»
=«Я - Взрослый»
+«Я – Мыслящий»
?Какой из перечисленных методов позволяет получить новое знание путем присоединения к данному объекту признаков другого:
=метод комбинирования
=метод замещения
+метод агглютинации
?Какой тип конфликта сложнее разрешить:
=горизонтальный
=вертикальный
+смешанный
?Какой ценности следует отдать приоритет:
=групповая сплоченность
+индивидуальная ценность работника
=стиль руководства
?Манипуляция как форма общения характеризуется:
+скрытостью своих намерений
=ролевыми требованиями
=индивидуальными особенностями
?Метод демонстрации известных общих научных положений, истинность которых несомненна, называется:
=аналогией
+дедуктивным
=индуктивным
?Мотив стремления к служению своей нации характерен для какого отношения к власти?
=автономного
=инструментального
+обоих
?Мысленное соединение частей предметов - это
=сравнение
=анализ
+синтез
?Нужно ли согласиться с мнением, что критика в деловых отношениях неуместна, бесполезна, вредна?
=нет
+да

?Обязательно ли прохождение всех этапов планирования и их последовательность:

+да

=нет

?Обязательный анализ каких элементов своей системы предполагает мотивация?

+количество элементов зависит от ситуации

=обязательно всех

=только одной, но более важной

?Опосредованное общение определяется:

+наличием информационных устройств и письменных возможностей

=эмоциональным состоянием человека к передаваемому сообщению

=присутствием вербальных и невербальных средств общения

?Опыт, направленность, интеллект относят к подструктуре личности

=биологической

=психологической

+социальной

?Основу психологической подструктуры личности составляет

=темперамент

+опыт

=характер

?Привычка делать выводы о намерениях людей исходя из собственного опыта:

+вредит деловому общению

=нейтральна в деловом общении

=помогает достигнуть успеха в делах

?Психический процесс формирования образа явления или процесса – эта функция сознания называется

=мышление

=воображение

+восприятие

?Психологическое состояние "МЫ", характерное для общности

=порождает противопоставление себя и других

+унифицирует ее

?Различие в социальном и психическом уровнях коммуникации характерны для формы трансакта:

=параллельной

+перекрестной

=скрытой

?Различия в толковании информации и различия в интеллектуальном развитии, психических состояниях могут привести:

= к расщеплению смысла информации

=к защите своего статуса и достоинства

+ к неадекватной самооценке

?Расхождение между ожиданиями и возможностями их удовлетворения называется:

+фрустрацией

=агрегацией

=депривацией

?Сверхкритическое состояние " Я- родитель "

+бесполезно для делового общения

=конструктивно в общении с подчиненными

=помогает создать имидж сильного и компетентного человека

?Склонность скрывать свои мысли, стремления, говорить то, что ожидает услышать партнер приводят:

=к установлению доверительности

=к тактичности поведения

+к недопониманию

?Сложные эмоциональные переживания - это:

+настроение

=чувства

=эмоции

?Согласны ли Вы с мнением руководителя: "Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решали свои задачи самостоятельно"?

+да

=нет

?Согласны ли Вы с утверждением:

+да

=нет

?Согласны ли Вы со всеми тремя выводами для деловых отношений: не раздражаться, не теряться, не распыляться

=нет

+да

?Способные и профессиональные подчиненные - это

+гордость руководителя, подтверждение его состоятельности

=угроза руководителю

?Усиливают внушаемость следующие факторы:

=интенсификация общения

+деморализация, нестабильность

=ослабление контроля

?Что можно включить в стереотип имиджа современного человека:

+профессионализм

=внешний облик человека

+интеллигентность

=соответствие социальным ожиданиям

?Что следует отнести к характеристике человеческой речи:

+информативность

=память

=концентрация внимания

?Эффективная саморегуляция эмоциональной сферы возможна путем:

=эффективного запоминания

+самообладания

=полярности

?Сочетание взаимодействия людей, которое демонстрирует успешность совместной деятельности при минимальных затратах -

это выражение:

=сплоченности

=сработанности

+совместимости

?Способность к моделированию личностных особенностей партнера ведет:

=к прерыванию общения

=к созданию преграды в общении

+к конструктивности общения

?Получение нового в результате разъединения частей объекта - этот метод называется

=комбинирование

+расчленение

=агглютинация

?После удачного завершения переговоров обязательно ли их анализировать:

+да

=нет

?Если Вы столкнулись с нечестными приемами ведения переговоров, то следует:

=распознать тактику партнера

+открыто заявить о ней

=высказать сомнение о желательности такой тактики

?Если речь оратора изобилует цитатами, то это является свидетельством:

=профессионализма и опыта

+непрофессионализма выступающего

=неуважения к аудитории

?Имидж формируется

+сознательно

=непроизвольно

?Какой тип сотрудников доминирует на быстрорастущих предприятиях:

=ищущих уважения, авторитета

=отдающих приоритет содержанию труда и своим достижениям

+ищущих надежности

?Какой фактор не может быть условием социально-психологической характеристики организации:

=социально-психологический климат

=единство идеологических и политических устремлений

+целевая направленность

=трудовая (творческая) совместимость

?Общение всегда есть диалог

+одного человека с другим

=наедине с собой

=человека с машиной

=технических устройств

?Специфической особенностью Делового общения является...

=неограниченность во времени

+регламентированность

=отсутствие норм и правил

=разговор по душам

?Что такое общение?

=азговор двух и более людей;

=спор;

=взаимодействие субъекта и объекта;

+взаимодействие людей с целью обмена информацией

?Какова основная задача делового общения?

+продуктивное сотрудничество

=строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;

=налаживание межличностных контактов;

=поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;

?Какой человек считает себя намного умнее других?

=человек несдержанный, постоянно всем недовольный;

=человек веселый, не испытывающий трудности в общении;

=человек с заниженной самооценкой;

+человек с завышенной самооценкой

?Почему затруднено общение с интровертами?

=стремятся проникнуться проблемами другого;

+их трудно переключить с собственного, внутреннего хода мыслей на диалог

=они вспыльчивы и порой агрессивны;

=внешне излишне эмоциональны;

?Люди, которым присуще такое коммуникативное качество как экстраверсия:

+общительны, словоохотливы, беззаботны

=сдержанны в общении, в жизни застенчивы;

=общительны, но хорошо контролируют свои эмоции;

=трудно переключаются с внутреннего хода мыслей на диалог;

?К вербальным средствам общения относятся:

=жесты;

=позы;

+устная и письменная речь

=интонации голоса.

=мимика

?Чье восприятие образа другого человека более объективно?

+человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде

=эмоциональной женщины;

=человека авторитарного типа;

=конформной (склонной к приспособленчеству) личности;

=человека с низкой самооценкой

?Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

+очки с затемненными стеклами

=располагающий взгляд;

=приветливость;

=доброжелательная улыбка;

=строгий деловой костюм.

?Отметьте характеристики, соответствующие коммуникативно-ролевому типу «космополит»:

=занимает лидерские позиции в коллективе;

+является «поставщиком» свежих идей

+чаще других контактирует с внешней средой

=контролирует потоки сообщений в организации;

?Деловая коммуникация – это

=информационно-целевое общение;

=управленческое общение;

+предметно-целевое общение

=«зондирующее» общение.

?Отметьте вопросы, необходимые для самоанализа перед деловой беседой:

+каковы предположения о целях собеседника

=каким образом избежать обозначения собственной цели;

+какие коммуникативные барьеры могут возникнуть

=какими способами активизировать конфронтационный стиль взаимодействия;

?Отметьте характеристики, соответствующие понятию «партнерский подход к переговорам»:

+реализуется путем совместного с партнером анализа проблем

=использует приемы военной тактики;

=ориентируется на однозначную «победу» в переговорном процессе;

+ориентируется на стимулирование эффективного взаимопонимания

?По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

=речи;

=мимики, жестов, позы;

=тона голоса и его интонаций;

=тактильно-мышечных форм;

+вербальных и невербальных средств общения

?Что нам мешает слушать собеседника?

=внимание;

=дружелюбие;

+критичность

=активность;

?Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники ...»)»

=очень символична и зависит от многих факторов;

=вообще не имеет значения;

=зависит только от национальных особенностей;

+зависит только от взаимоотношений собеседников

=зависит только от пола собеседников.

?Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

=заискивающая:

+адекватная ситуации

=презрительная.

=ироничная;

=насмешливая.

?Что означает контакт глаз собеседников:

- =они боятся друг друга;
- =они не доверяют друг другу;
- =разговор их мало интересует;
- =просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- +доверие собеседников друг другу

?Отметьте возможные варианты концовки выступления:

- +призыв к действию
- =постановка вопроса;
- +моделирование ситуации, вызывающей смех
- =перечисление исследователей обозначенной проблемы;
- +цитирование

?Психологи считают, что конфликты:

- +естественны и неизбежны в деловой и личной сфере
- =неизбежны в деловой сфере;
- =естественны и неизбежны в личной сфере;
- =неестественны в деловой сфере;

?Что не является проявлением хороших манер?

- =Сдержанность;
- =Тактичность;
- +Громкая речь
- =Умение контролировать свои поступки.

?Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- +надежность, фундаментальность, стабильность
- =бесцеремонность, расхлябанность;
- =невнимание к окружающим, невоспитанность;
- =конфликтность

?Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- =отвечая на звонок, представьтесь;
- =убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- +в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»
- =отвечать на все звонки

?Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает

- =соблюдение нейтралитета
- =нарушение правил этикета
- =понимание другого человека
- +представление себя другому человеку

?Служебные контакты должны строиться на...

- +партнерских началах
- =взаимном интересе
- =личной выгоде
- =корыстном интересе

?Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ...

- +развернутый
- =однозначный
- =двусмысленный
- =неопределенный

?Наиболее распространенной формой Делового общения является...

- =монолог
- =общение группой

+диалоговое общение

=молчание

?Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются...

=пикники

+совещания и собрания

=тренинги

=деловые игры

?Профессиональное общение руководителя зависит от...

=характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными

=установок и ценностей руководителя

=характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами

+все ответы верны

?Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:

=организация и коррекция деятельности работников

=мотивирование деятельности подчиненных

=обеспечение представительства группы

+все ответы верны

?Выход из конфликта предполагает –

=эскалацию конфликта

=игнорирование ситуации

=определение причины конфликта

+поиск путей решения конфликта

?При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

=умению спорить

+способности к общению

=внешнему виду

=невнимательности к говорящему

?Специфической особенностью Делового общения является...

=неограниченность во времени

+регламентированность

=отсутствие норм и правил

=разговор по душам

?Различия в толковании информации и различия в интеллектуальном развитии, психических состояниях могут привести:

=к неадекватной самооценке;

+к расщеплению смысла информации

=к защите своего статуса и достоинства.

?Способность к моделированию личностных особенностей партнера ведет:

+к конструктивности общения

=созданию преграды в общении;

=к прерыванию общения.

?К социальным коммуникативным барьерам относятся:

+принадлежность субъектов к различным религиозным конфессиям

+принадлежность к различным политическим лагерям

=возрастные различия.

?Склонность скрывать свои мысли, стремление говорить то, что ожидает услышать партнер приводят:

=к установлению доверительности;

+к недопониманию

=к тактичности поведения.

?Антипатия к говорящему приводит:

=к усилению внимания к сказанному им;

+к ослаблению желания его слушать

?Различие в социальном и психическом уровнях коммуникации характерны для формы трансакта:

=параллельной;

=перекрестной;

+скрытой

?Сверхкритическое состояние «родитель я»

=конструктивно в общении с подчиненными;

=помогает создать имидж сильного и компетентного человека;

+бесполезно для делового общения

?Имидж формируется

=сознательно

=непроизвольно

+оба ответа верны

?Могут ли соединиться в человеке имидж «родное Я» и имидж «идеальное Я»:

+да

=нет.

?К чему может привести нежелание человека подстроиться под ожидания партнера:

+к потере возможности усилить доверительность

=оно не важно для общения.

?Какой из перечисленных факторов оказывает самое сильное влияние на личность?

=Наследственность.

+Среда

=Деятельность.

=Воспитание.

?Из приведенных суждений выберите то, которое раскрывает сущность характера человека.

=Характер - это такое психическое свойство, которое передается от родителей и воспитывается в семье.

=Черты характера социально типичны.

=Характер есть единство мотивов, эмоций и воли.

+Характер - это свойство личности, которое отражает отношения человека к значимым для него объектам и придает своеобразие его поведению

?Что такое темперамент человека? Выберите наиболее точное суждение.

+Темперамент - это свойство личности, в котором отражаются динамические особенности его психики

=Это подвижность, импульсивность, активность человека.

=Особенности темперамента зависят от биохимического состава крови и типа нервной системы.

=Недостатки темперамента легко компенсируются психофизическими тренировками.

?Выберите определение, наиболее полно отражающее сущность способностей человека.

+Это свойство личности, определяющее успех выполнения определенных видов деятельности

=Это наследуемые человеком анатомические и физиологические признаки, врожденные проявления.

=Способности делятся на общие и специальные.

=Уровнями развития способностей является общая одаренность, талант, гениальность.

?Что такое «невербальное общение»?

=Использование в процессе ненормативной лексики, жаргона, диалекта и т.д..

=Один из способов маскировки своих мыслей при общении.

=Один из видов доверительного общения.

+Использование для передачи информации мимики, жестов, междометий, пантомимики.

?Что включает в себя проксемические средства общения?

=Интонацию, дикцию, темп речи.

=Смех, плач, вздохи, аплодисменты.

=Жесты.

+Позы, дистанцию общения, движения по отношению к партнеру.

?В чем состоит главная особенность эмоций человека? Выберите наиболее точное определение эмоций.

+Это переживания человека к значимым для него событиям, предметам и явлениям

=Они слабо поддаются управлению.

=Они зависят от состояния организма человека и его психического здоровья.

=Эмоции влияют на индивидуальность человека.

?Индивидуальное сочетание устойчивых психологических особенностей человека, обуславливающих для него типичный способ поведения в определенных жизненных условиях и обстоятельствах – это

+характер

=темперамент

=способности

=мышление

?Психический процесс формирования образа явления или процесса – эта функция сознания называется

+воображение

=мышление

=восприятие

?Внимание характеризуется:

+концентрацией, направленностью, устойчивостью

=осмысленностью и избирательностью

=выразительностью и глубиной.

?Отметьте условия реализации деловой коммуникации:

=информационное содержание коммуникации;

+обязательность контактов всех участников коммуникации

+соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия

=выражение эмоционального состояния участников коммуникации;

+ситуативные ограничения

?Коммуникация – это

=обмен идеями;

+общение

=трансляция информации через средства технической связи;

=стилистическое оформление речи.

?Отметьте функции, реализуемые при деловом общении:

+инструментальная

=поэтическая;

+интегративная

=магическая;

+функция социального контроля

?Отметьте верную характеристику логического коммуникативного барьера:

+барьер возникает у партнеров с неодинаковым видом мышления

=логический барьер возникает из-за неправильной стилистической организации речи;

=логический барьер возникает из-за национальных особенностей участников коммуникации.

?Трудности эффективного слушания возникают из-за:

=низкой техники чтения;

+отключения внимания

=незнания законов построения речи.

?Определите размеры «личной» зоны деловой коммуникации:

=менее 45 см;

+45 см - 120 см

=1,2 м – 3,5 м;

=более 3,5 м.

Проверочные тесты «Что значит для вас деловой этикет»

Инструкция

Предлагается 10 контрольных вопросов-утверждений, позволяющих определить, что значит для вас деловой этикет. Постарайтесь искренне ответить, как вы обычно поступаете в предложенных ниже ситуациях. На каждый вопрос есть три варианта ответа: а — «да»; б — «нет»; в — «иногда».

Тестовые вопросы

1. Получив приглашение на деловую встречу, я отвечаю на него в течение недели.
2. Если мне кто-то звонит, я перезваниваю ему в тот же день.
3. Я никогда не употребляю бранных слов на работе или дома.
4. Я всегда благодарю по телефону или пишу благодарственные записки после получения поздравлений, подарков или другой оказанной мне любезности.
5. Мое поведение за столом безупречно.
6. Я рассматриваю себя как часть коллектива, а не как одиночного игрока, стремящегося получить вознаграждение за свои личные старания.
7. На важные письма я отвечаю сразу, а остальную почту разбираю и реагирую на нее в течение недели.
8. Прежде чем общаться с человеком иной культуры, я постараюсь выяснить, в чем отличие манер, принятых среди людей той культуры, так что никто в этом плане на меня не обижается.
9. Если кто-то мне помог, я всегда письменно или устно упоминаю о его помощи.
10. Я посылаю поздравительные открытки наиболее важным из моих деловых знакомых.

Оценка ответов на тестовые вопросы

Каждый вариант ответа («да», «нет», «иногда») получает определенное количество очков: ответ а — 3 балла, ответ б — 1 балл, ответ в — 2 балла.

Результат оценки тестирования

Количество набранных баллов	Уровень владения этикетом
28–30 баллов	С этикетом дела у вас обстоят превосходно
25–27 баллов	Вы хорошо соблюдаете правила этикета
20–24 баллов	Ваши манеры могут быть оценены только на «удовлетворительно»
19–10 баллов	Уровень соблюдения вами правил этикета явно недостаточен

ПЗ 8

Проверочные тесты «Умеете ли вы владеть собой»

Среди главных причин возникновения конфликта выделяются неумение владеть собой (взять себя в руки), повышенная склонность «выходить из себя», раздражительность.

Чтобы определить степень владения собой, ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы теста «Умеете ли вы владеть собой».

1. Порой хочется крепко выругаться.
2. Иногда одолевает желание крушить все вокруг.
3. Не всегда мое негодование имеет определенную причину.
4. Порой хочется дать кому-нибудь затрещину.
5. В общении с окружающими мне не хватает терпения и выдержки.
6. Меня считают вспыльчивым.
7. Когда кто-то пытается пролезть без очереди, прихожу в ярость и выражаю свое возмущение.
8. Не терплю людей грубых и раздражительных.

9. Всегда испытываю неловкость за свою вспыльчивость.
10. Раздражаюсь, когда меня торопят.
11. Я очень упрямый.
12. Иногда не помню себя от гнева.
13. Во хмелю бью посуду и ломаю мебель.
14. Порой в гневе мне кажется, что я взорвусь.
15. Придя в ярость, хочу подраться с кем-нибудь.
16. Я очень редко теряю над собой контроль.

Оценка ответов (в баллах)

Вопросы 1–15 — за каждый положительный ответ 1 балл;

Вопрос 16 — за отрицательный ответ 1 балл.

Результат оценки по предложенному тесту

Подсчитайте баллы. Если баллов не более 5, вы умеете владеть собой. Если баллов от 6 до 10, склонность выходить из себя у вас умеренная, старайтесь все-таки расслабляться. При количестве баллов более 10 необходимо обратить внимание на свою раздражительность, так как это может сказаться на здоровье.

Тест «Насколько вы терпимы»

Этот тест хотя бы приблизительно поможет вам определить степень своей терпимости. Отвечать на вопросы теста следует быстро, не задумываясь.

1. Вы считаете, что у вас возникла интересная идея, но ее не поддержали. Ваша реакция — расстроитесь:
 - а) Да.
 - б) Нет.
2. Вы встречаетесь с друзьями, и кто-то предлагает начать игру. Вы предпочтете:
 - а) чтобы участвовали только те, кто хорошо играет;
 - б) чтобы играли те, кто еще не знает правил.
3. Вы воспримите неприятную для вас новость спокойно:
 - а) Да.
 - б) Нет.
4. Люди, которые в общественных местах появляются нетрезвыми, оцениваются вами так:
 - а) Если они не преступают допустимых границ, меня это вообще не интересует.
 - б) Мне всегда были неприятны люди, которые не умеют себя контролировать.
5. Можете ли вы легко найти контакт с людьми с иными, чем у вас, профессией, положением, обычаями:
 - а) Мне трудно было бы это сделать.
 - б) Я не обращаю внимания на такие вещи.
6. Ваша реакция на шутку, объектом которой вы стали:
 - а) Мне не нравятся ни сами шутки, ни шутники.
 - б) Если даже шутка и будет мне неприятна, то я постараюсь ответить в такой же манере.
7. Согласны ли вы с мнением, что многие люди «сидят не на своем месте», «делают не свое дело»:
 - а) Да.
 - б) Нет.
8. Вы приводите в компанию друга (подругу), который становится объектом всеобщего внимания. Ваша реакция на это:
 - а) Мне, честно говоря, неприятно, что таким образом внимание отвлечено от меня.
 - б) Я лишь радуюсь за него (нее).

9. В гостях вы встречаете пожилого человека, который критикует современное молодое поколение, превозносит былые времена. Ваша реакция на это:

а) Уходите пораньше под благовидным предлогом.

б) Вступаете в спор.

Оценка ответов на вопросы теста

Подсчитайте полученные баллы. Запишите по два балла за ответы: 1 б, 2 б, 3 б, 4 а, 5 б, 6 б, 7 б, 8 б, 9 а.

Результаты оценки теста «Насколько вы терпимы»

До 4 баллов. Вы непреклонны и, простите, упрямы. Где бы вы ни находились, может возникнуть такое впечатление, что вы стремитесь навязать, часто не колеблясь, свое мнение другим для достижения своей цели, часто повышаете голос. С вашим характером трудно поддерживать нормальные отношения с людьми, которые думают иначе, чем вы, не соглашаются с тем, что вы говорите и делаете.

6–12 баллов. Вы способны твердо отстаивать свои убеждения. Но, безусловно, можете вести диалог, менять свое мнение, если это необходимо. Способны иногда и на излишнюю резкость, неуважение к собеседнику. И в такой момент вы действительно можете выиграть спор с человеком, у которого более слабый характер. Не стоит «брать горлом», можно победить более достойно.

14–18 баллов. Твердость ваших убеждений отлично сочетается с большой тонкостью и гибкостью вашего ума. Вы можете принять любую идею, с пониманием относитесь к достаточно парадоксальному на первый взгляд поступку даже не разделяя его. Вы достаточно критически относитесь к своему мнению и способны с уважением и тактом по отношению к собеседнику отказаться от взглядов, которые, как выяснилось, были ошибочны.

ПЗ 9

Проверочные тесты. Определение степени конфликтности

Предлагается десять пар противоположных утверждений. Прочитайте каждое утверждение и отметьте (крестиком), на сколько баллов у вас проявляется свойство, отмеченное в графе 2.

При оценке пользуйтесь семибалльной шкалой.

№п/п	Утверждение	Оценка склонности к утверждению, в баллах	Контрутверждение
1	Рвется в спор	7654321	Уклоняется от спора
2	Свои доводы сопровождает тоном, не терпящим возражения	7654321	Свои доводы сопровождает извиняющимся тоном
3	Считает, что добьется своего, если будет возражать	7654321	Считает, что проиграет, если будет возражать
4	Не обращает внимания на то, что другие не понимают доводов	7654321	Сожалеет, если видит, что другие не понимают доводов
5	Спорные вопросы обсуждает в присутствии или отсутствии оппонента	7654321	Рассуждает о спорных вопросах в отсутствии спорных оппонентов

6	Не смущается, если попадает в напряженную обстановку	7654321	В напряженной обстановке чувствует себя неловко
7	Считает, что в споре надо проявлять свой характер	7654321	Считает, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
8	Не уступает в спорах	7654321	Уступает в спорах
9	Считает, что люди легко выходят из конфликта	7654321	Считает, что люди с трудом выходят из конфликта
10	Если взрывается, то считает, что без этого нельзя	7654321	Если взрывается, то вскоре ощущает чувство вины

Результат оценки степени конфликтности

1. Постройте график, соединив оценки по баллам (крестиками) на каждой строке. Отклонение влево от середины (цифра 4) указывает на склонность к конфликтности, вправо — на склонность избегать конфликтных ситуаций.

2. Подсчитайте общее количество баллов. Сумма в 70 баллов свидетельствует об очень высокой степени конфликтности, 60 баллов — о высокой, 50 баллов — о выраженной конфликтности. Сумма в 11–15 баллов говорит о склонности избегать конфликтных ситуаций.
3. Сравните собственную оценку (по графику и баллам) и оценку, данную вам другими. Сделайте выводы.

Проверочные тесты. Деловые переговоры.

Тест А

Определите, какая модель посредничества имела место в следующей притче: Жил-был пастух, и было у него три сына. Не желая, чтобы сыновья перессорились из-за наследства, он составил завещание, по которому старший сын должен получить половину всех овец, средний — одну треть, а младший — одну шестую часть. Беда в том, что, когда пастух умер, в его стаде было 19 овец. Пытаясь поделить наследство, сыновья перессорились, так как девятнадцать не делится поровну ни на два, ни на три, ни на шесть. Тогда они решили обратиться за помощью к одной мудрой старухе. Послушала она, как спорят между собой братья, а выход найти так и не могут, и сказала: «Я знаю, как решить вашу проблему, но за совет вы должны отдать мне одну овцу». Братья подумали и согласились.

«В результате у них осталось 18 овец, которых замечательно можно было поделить».

Тесты Б

«Моя тактика ведения переговоров»

Предлагается десять пар тестов, позволяющих определить, какая ориентация характерна для вас при ведении переговоров.

Тест 1:

- а) Обычно я настойчиво добиваюсь своего.
- б) Чаще я стараюсь найти точки соприкосновения.

Тест 2:

- а) Я пытаюсь избежать неприятностей.
- б) Когда я доказываю свою правоту, на дискомфорт партнеров не обращаю внимания.

Тест 3:

- а) Мне неприятно отказываться от своей точки зрения.
- б) Я всегда стараюсь войти в положение другого человека.

Тест 4:

- а) Не стоит волноваться из-за разногласий с другими людьми.
- б) Разногласия всегда волнуют меня.

Тест 5:

- а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить с ним нормальные отношения.
- б) Всегда надо доказать свою точку зрения.

Тест 6:

- а) Всегда надо искать общие точки зрения.
- б) Надо стремиться к осуществлению своих замыслов.

Тест 7:

- а) Я сообщаю другому свою точку зрения и прошу его высказать свое мнение.
- б) Лучше показывать преимущество своей логики рассуждения.

Тест 8:

- а) Я обычно пытаюсь убедить других людей.
- б) Чаще я пытаюсь понять точки зрения других людей.

Тест 9:

- а) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
- б) Беседуя, я слежу за развитием мысли собеседника.

Тест 10:

- а) Я отстаиваю свою позицию до конца.

б) Я склонен найти другую позицию, если меня убедят.

Результаты оценки тактики переговоров

1. Противоборство при ответах: 1 а, 2 б, 3 а, 4 а, 5 б, 6 б, 7 б, 8 а, 9 а, 10 а.

2. Сотрудничество при ответах: 1 б, 2 а, 3 б, 4 б, 5 а, 6 а, 7 а, 8 б, 9 б, 10 б.

Оцените, что преобладает (сотрудничество или противоборство) в вашем поведении. А также определите, на что вы больше ориентированы: на стремление во что бы то ни стало добиться победы, доказать свое или на стремление к совместному решению проблемы.

Пз 10

Проверочные тесты

А. Тест Рейдаса «Уверенность в себе»

Важное значение для профилактики внутриличностного конфликта имеет такое качество, как уверенность в себе. Для его оценки предлагается тест Рейдаса.

В нем 30 утверждений описывают различные типы поведения. Примерьте эти утверждения к себе и укажите степень вашего согласия или несогласия в баллах.

Оценка ответов на тест Рейдаса (в баллах).

5 баллов — очень характерно для меня, описание очень верное.

4 балла — довольно характерно для меня — скорее да, чем нет.

3 балла — отчасти характерно, отчасти нехарактерно.

2 балла — весьма нехарактерно для меня — скорее нет, чем да.

1 балл — совсем не характерно для меня, описание неверно.

Вопросы теста Рейдаса

1. Большинство людей, по-видимому, агрессивнее и увереннее в себе, чем я.

2. Я не решаюсь назначать свидания и принимать приглашения на свидания из-за своей застенчивости.

3. Когда подаваемая еда в кафе меня не удовлетворяет, я жалуюсь на это официанту.

4. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.

5. Если продавцу стоило значительных усилий показать мне товар, который не совсем мне подходит, мне трудно сказать ему «нет».

6. Когда меня просят что-либо сделать, я обязательно выясняю, зачем это.

7. Я предпочитаю использовать сильные аргументы и доводы.

8. Я стараюсь быть в числе первых, как и большинство людей.

9. Честно говоря, люди часто используют меня в своих интересах.

10. Я получаю удовольствие от общения с незнакомыми людьми.

11. Я часто не знаю, что лучше сказать привлекательной женщине (мужчине).

12. Я испытываю нерешительность, когда нужно позвонить по телефону в учреждение.

13. Я предпочту обратиться с письменной просьбой принять меня на работу или зачислить на учебу, чем пройти через собеседование.

14. Я стесняюсь возвратити покупку.

15. Если близкий и уважаемый родственник раздражает меня, я скорее скрою свои чувства, чем проявлю раздражение.

16. Я избегаю задавать вопросы из страха показаться глупым.

17. В споре я иногда боюсь, что буду волноваться и дрожать.

18. Если известный и уважаемый лектор выскажет точку зрения, которую я считаю неверной, я заставлю аудиторию выслушать и свою точку зрения.

19. Я избегаю спорить и торговаться о цене.

20. Сделав что-нибудь важное и стоящее, я стараюсь, чтобы об этом узнали другие.

21. Я откровенен и искренен в своих чувствах.

22. Если кто-то сплетничает обо мне, я стремлюсь поговорить с ним об этом.

23. Мне часто трудно ответить «нет».

24. Я склонен сдерживать проявление своих эмоций, а не устраивать сцены.

25. Я жалуюсь на плохое обслуживание и беспорядок.

26. Когда мне делают комплимент, я не знаю, что сказать в ответ.

27. Если в театре или на лекции мне мешают разговорами, я делаю замечание.

28. Тот, кто пытается пролезть в очереди впереди меня, получит отпор.

29. Я всегда высказываю свое мнение.

30. Иногда мне абсолютно нечего сказать.

Результат оценки тестирования по Райдесу

Количество набранных баллов	Степень уверенности в себе
0–24	Очень не уверен в себе
25–48	Скорее не уверен, чем уверен
49–72	Среднее значение уверенности
73–96	Уверен в себе
97–120	Слишком самоуверен

Б. Тест «Куда ты идешь: к стрессу или от него?»

С помощью предлагаемого теста оцените свои перспективы обретения или избегания стрессов и скорректируйте свое поведение.

В каждой из шести групп ответов отметьте один («а», «б» или «в»), который соответствует вашему поведению.

Оценка ответов по тесту Б:

«а» — 6 баллов, «б» — 4, «в» — 2 балла.

Группа 1:

а) в работе, в отношениях с представителями противоположного пола, спортивных или азартных играх я не боюсь соперничества и проявляю агрессивность

б) если в игре я теряю несколько очков и если представитель противоположного пола не реагирует должным образом на самые первые мои знаки внимания, то я сдаюсь и выхожу из игры

в) я избегаю какой бы то ни было конфронтации.

Группа 2:

а) я честолюбив и хочу многого достичь

б) сижу и жду «у моря погоды»

в) ищу предлог увильнуть от работы.

Группа 3:

а) люблю работать быстро, и часто не терпится поскорее закончить дело

б) надеюсь, что кто-то будет меня «подстегивать»

в) когда я прихожу домой, то думаю о том, что сегодня было на работе.

Группа 4:

а) я разговариваю быстро и громко. В беседе довольно категоричен и перебиваю других

б) когда мне отвечают «нет», я реагирую совершенно спокойно

в) мне с трудом удается сдерживать свои чувства и тревоги.

Группа 5:

а) мне часто бывает скучно

б) мне нравится ничего не делать

в) я действую, учитывая желания других людей, а не свои собственные.

Группа 6:

а) я быстро хожу, ем и пью

б) если я забыл что-то сделать, меня это не беспокоит

в) я сдерживаю свои чувства.

Результат оценки по тесту Б

24–36 баллов. Ты очень быстро идешь к стрессу. У тебя могут даже появиться симптомы болезней, таких как сердечная недостаточность, язвенная болезнь, болезни кишечника. С

тобой, должно быть, людям очень трудно уживаться. Самое главное для тебя сейчас — научиться успокаивать себя. Это будет очень полезно и приятно для всех окружающих. 18–24 баллов. Ты — человек спокойный и не подвержен стрессу. Если ты набрал немного больше 18 баллов, то тебе нужно стать терпимее к окружающим людям. Это позволит добиться от них большего.

12–18 баллов. Твоя бездеятельность тоже может стать причиной стресса. Наверно, очень раздражаются близкие люди, глядя на твое поведение. Побольше уверенности в себе! Составь перечень своих положительных качеств и совершенствуй каждое из них.

Темы контрольных работ

1. Деловое общение PR-специалиста.
2. Эффективность делового общения.
3. Социально-психологические факторы эффективности деловых переговоров.
4. Социально-психологическая специфика делового общения
5. Деловое общение в контекстах разных культур.
6. Трудности эффективного межкультурного делового общения.
7. Межкультурные деловые конфликты.
8. Коммуникативные кросс-культурные трудности создания международных команд.
9. Формирование имиджа делового человека.
10. Бизнес-этикет как основа современного делового общения.
11. Специфика межкультурной коммуникации в контексте бизнеса.
12. Международный бизнес как форма межкультурной коммуникации.
13. Деловой протокол: назначение встречи, знакомство, формальности, коммуникационные стили.
14. Ведение деловых переговоров: культурная обусловленность различных стратегий.
15. Различия в использовании времени в деловых контактах.

Вопросы для самостоятельной подготовки

1. Индивидуальные особенности личности, проявляющиеся в поведении, деятельности, общении.
Тест Айзенка
Программирующие свойства личности
Основные свойства возможного изменения характера
2. Психология взаимоотношений в группе
Факторы оказывающие влияние на взаимоотношения в группе.
Стили руководства.
3. Социально-психологический анализ общения.
Строение мотивационной сферы человека
Сетка Томаса - Килменна
4. Деловые переговоры.
Современный этикет
Правила самоотдачи

Перечень вопросов к зачету

1. Место теории коммуникации в системе научного знания.
2. Категории «коммуникация» и «общение» как ключевые категории теории коммуникации.
3. Функции коммуникации.
4. Истоки изучения социальной коммуникации.
5. Современная концепция коммуникации.
6. Коммуникативный процесс и его структура.
7. Модель Г. Лассуэлла и ее роль для развития теории коммуникации.
8. Линейные и нелинейные модели коммуникации.
9. Социологические и психологические модели коммуникации.
10. Особенности межличностной коммуникации.
11. Критерии коммуникационной компетентности.
12. Стили межличностной коммуникации.
13. Виды деловой коммуникации, коммуникация как сотрудничество.
14. Проблема смысла в коммуникации.
15. Коммуникационные барьеры.
16. Специфика психофизиологических и социокультурных барьеров социальной коммуникации.
17. Модели коммуникативной структуры организации и их виды.
18. Механизмы влияния коммуникативной организации на изменение организационного поведения.
19. Коммуникативный процесс принятия организационных решений.
20. Коммуникативная сторона делового общения.
21. Интерактивная сторона делового общения.
22. Перцептивная сторона делового общения.
23. Методы оптимизации коммуникаций в общении и взаимодействии менеджера.
24. Виды деловых коммуникаций в организации.
25. Коммуникация как сотрудничество.
26. Коммуникация как конфликт.
27. Межкультурная коммуникация как основа организационного взаимодействия.
28. Коммуникация как конфликт интересов в управлении.
29. Особенности межличностной коммуникации.
30. Критерии коммуникационной компетентности.
31. Речевое общение как способ коммуникации.
32. Формы вербальной коммуникации в управлении.
33. Стили вербальной коммуникации в практике управления.
34. Речевые особенности и идиомы в вербальных коммуникациях управления.
35. Экспрессивные средства коммуникации в управлении.
36. Кинесические средства коммуникации в управлении.
37. Руки и лицо как источник персонифицированной информации.
38. Проксемика. зоны и дистанции деловой коммуникации.
39. Ритуальная коммуникация. Невербальные уловки и подтекст.
40. Просодика, такесика и экстралингвистика в деловых коммуникациях.
41. Влияние уровней коммуникации на качество управления.
42. Основные элементы коммуникационного процесса.

Примерная тематика курсовых работ

1. Бизнес-план открытия туристического агенства.
2. Бизнес-план открытия пиццерии.
3. Бизнес-план автосервиса
4. Бизнес-план салона-парикмахерской

5. Бизнес-план свадебного салона
6. Бизнес-план агенства недвижимости
7. Бизнес-план производства пластиковых окон
8. Бизнес-план фотостудии
9. Бизнес-план –открытие ресторана
10. Бизнес-план блинной
11. Бизнес-план кафе
12. Бизнес-план возрождения промысла
13. Бизнес-план малого предприятия
14. Бизнес-план мебельного салона
15. Бизнес-план оздоровительного центра
16. Бизнес-план косметического салона
17. Бизнес-план организации бильярдного клуба
18. Бизнес-план открытие швейной мастерской
19. Бизнес-план пекарни-магазина
20. Бизнес-план газеты
21. Бизнес-план детективного агенства
22. Бизнес-план центра развития детей
23. Бизнес-план досугового центра
24. Бизнес-план детского клуба
25. Бизнес-план кадрового агенства
26. Бизнес-план компьютерного клуба
27. Бизнес-план компьютерного сервиса
28. Бизнес-план кофейни
29. Бизнес-план кролиководческой фермы
30. Бизнес-план магазина одежды
31. Бизнес-план магазина игрушек
32. Бизнес-план магазина детской одежды
33. Бизнес-план стоматологического центра
34. Бизнес-план инвестиционного проекта
35. Бизнес-план предупреждения банкротства
36. Бизнес-план производства мебели
37. Бизнес-план ателье по пошиву одежды
38. Бизнес-план салона меховой одежды
39. Бизнес-план Call - центра
40. Бизнес-план интернет-клуба

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению тестовых заданий:

При выполнении тестовых заданий с выбором одного (нескольких) ответа (-ов) в закрытой форме необходимо выбрать один (несколько) правильный (-ых) ответ (-ов) из предложенных вариантов.

При выполнении тестовых заданий в открытой форме необходимо указать единственно правильный ответ.

При выполнении тестовых заданий на установление правильной последовательности в закрытой форме необходимо установить правильную последовательность в полном объеме предложенных вариантов.

Требования к докладу:

Структура выступления: 1) вступительное слово; 2) основные положения, выносимые на рассмотрение; 3) изложение материала, разбитое на вопросы и подвопросы

(пункты, подпункты) с необходимыми ссылками на источники, использованные автором; 5) выводы; 6) список использованных источников.

Требования к зачету

Подготовка к зачету осуществляется по перечню вопросов, выносимых на зачет. Перечень вопросов выдает преподаватель не позднее, чем за месяц до назначенной даты приема зачёта.

При проработке вопросов, вынесенных на зачет, необходимо использовать конспект лекций, а так же, учебно-методическую и учебную литературу, рекомендованную преподавателем.

Важно понимать, что положительный результат промежуточной аттестации по дисциплине может быть достигнут планомерной работой с материалом дисциплины в течение всего семестра, а не только подготовкой непосредственно перед зачетом. Эффективная подготовка к зачету должна включать в себя структурирование и повторение материала, изученного на аудиторных занятиях и в процессе выполнения различных видов самостоятельной работы

Подготовка к зачету заключается в изучении и тщательной проработке студентом учебного материала дисциплины с учетом учебников, лекционных и практических занятий, результатов самостоятельной работы.

Преподаватель имеет право задавать дополнительные уточняющие вопросы, если студент недостаточно полно осветил тематику вопроса, если затруднительно однозначно оценить ответ, если студент отсутствовал на занятиях в семестре.

Критерии оценивания компетенций формируются на основе балльно-рейтинговой системы с помощью всего комплекса методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости предназначен для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики проведения занятий.

Результаты текущего контроля успеваемости используются преподавателем при оценке знаний в ходе проведения промежуточной аттестации.

Для текущего контроля успеваемости используются устные опросы, коллоквиумы, выполнение различного вида практических заданий, рефератов, эссе, контрольных работ, тестов.

Для выполнения контрольной работы студенту целесообразно использовать Методические рекомендации по выполнению контрольной работы.

В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования «Институт экономики и управления» результаты текущего контроля успеваемости студента оцениваются преподавателем в размере до 40 баллов

Оценка текущего контроля успеваемости

№ п/п	Вид контроля	Количество баллов
1.	Посещаемость и активность на учебных занятиях	до 10
2.	Участие в проведение практических занятий	до 10
3.	Выполнение контрольной работы	до 20
	Всего	до 40

При организации обучения с использованием дистанционных образовательных технологий применяется иная структура оценивания результатов изучения дисциплины

Оценка текущего контроля успеваемости

№ п/п	Вид контроля	Количество баллов
1.	Своевременность и активность по выполнению заданий на учебном портале	до 14
2.	Выполнение практических заданий	до 16
3.	Выполнение контрольной работы	до 20
	Всего:	до 50

Промежуточная аттестация имеет целью определить степень достижения учебных целей по дисциплине и проводится в форме зачета.

В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации высшего образования «Институт экономики и управления» результаты промежуточной аттестации оцениваются преподавателем в размере до 30 баллов.

Итоговый результат промежуточной аттестации оценивается преподавателем в размере до 100 баллов, в том числе:

70 баллов – как результат текущей аттестации;

30 баллов – как результат промежуточной аттестации.

Знания, умения и навыки студентов определяются следующими оценками: «зачтено» или «не зачтено». Соответствие баллов традиционной системе оценки при проведении промежуточной аттестации представлено в таблице.

Итоговая оценка промежуточной аттестации

№ п/п	Оценки	Количество баллов
1.	Зачтено	41-100
2.	Не зачтено	0 - 40

Критерии оценивания компетенций формируются на основе балльно-рейтинговой системы с помощью всего комплекса методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций (пункт 6.3.3).

Оценка «зачтено» свидетельствует о твердых и достаточно полных знаниях всего материала курса, понимание сути и взаимосвязей между рассматриваемых процессов и явлений. Последовательные, правильные, конкретные ответы на основные вопросы. Использование в ответах отдельных материалов рекомендованной литературы.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.