

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

Кафедра «Менеджмент»

Фонд оценочных средств по дисциплине

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

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	6
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	19

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

В соответствии с требованиями основной образовательной программы подготовки в результате изучения дисциплины «Деловое общение» обучающиеся должны обладать **универсальными компетенциями:**

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

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

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

В результате успешного освоения дисциплины «Деловое общение» 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:

составлять объективный психологический портрет делового партнера;

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:

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

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

Видами учебной деятельности, в рамках которых приобретаются знания, умения,

Критерии сформированности компетенции	Описание	Формы, методы, технологии
---------------------------------------	----------	---------------------------

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
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
знать	-теоретические основы делового	тестирование;

	общения, его основные принципы, формы и средства;	ответ на экзамене
уметь	составлять объективный психологический портрет делового партнера;	Выполнение самостоятельной работы; выполнение контрольной работы; ответ на экзамене
владение	разработки конструктивного подхода к решению проблем, возникающих в процессе делового общения;	тестирование; выполнение контрольной работы; ответ на экзамене
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
знать	основные психологические типы личности и особенности их проявления в деловом общении;	тестирование; ответ на экзамене
уметь	составлять объективный психологический портрет делового партнера;	Выполнение самостоятельной работы; выполнение контрольной работы; ответ на экзамене
владение	разработки конструктивного подхода к решению проблем, возникающих в процессе делового общения;	тестирование; выполнение контрольной работы; ответ на экзамене
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах		
знать	этику и этикет делового общения;	тестирование; ответ на экзамене
уметь	квалифицированно оформлять документы и вести деловую переписку;	Выполнение самостоятельной работы; выполнение контрольной работы; ответ на экзамене
владение	разработки конструктивного подхода к решению проблем, возникающих в процессе делового общения;	тестирование; выполнение контрольной работы; ответ на экзамене

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:

1. Введение в этику делового общения.
2. Индивидуальные особенности личности, проявляющиеся в поведении, деятельности, общении.
3. Психология взаимоотношений в группе.
4. Социально-психологический анализ общения.
5. Деловые переговоры. Документационное обеспечение делового общения
6. Деловой этикет

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:

=анalogией

+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.

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 экзамену

1. Темперамент и его значение в общении.
2. Распознавание эго-состояний и их роль в общении.
3. Структура характера.
4. Самопрезентация: сущность и разновидности.

5. Характер личности и факторы, влияющие на его формирование.
6. Факторы, влияющие на формирование имиджа.
7. Мотивация: сущность, структура, значение.
8. Способы воздействия на сознание.
9. Черты личности, определяющие успех в деловых отношениях.
10. Внешний облик и его воздействие на окружающих.
11. Функции сознания и их значение в деловом общении.
12. Средства усиления своего воздействия на людей.
13. Память и возможности его развития.
14. Манеры и логика действия.
15. Методы развития воображения.
16. Смысл речи: роль и значение в общении.
17. Самосовершенствование: пути и возможности.
18. Логические законы речевой коммуникации.
19. Закономерности межличностных взаимоотношений.
20. Специальные средства воздействия.
21. Условия доверительности отношений.
22. Коммуникативные барьеры.
23. Лидерство: сущность, мотивы, функции.
24. Причины недопонимания и возможности его устранения.
25. Типы людей по их расположенности к совместной деятельности.
26. Теория транзакционного анализа.
27. Социально-психологическая характеристика коллектива.
28. Формы транзактов и возможности преодоления конфликтов.
29. Социально-психологический климат.
30. Имидж и стадии его создания.
31. Обманные приемы и уловки, возможности противостоять им.
32. Коммуникация. Вербальная и невербальная коммуникации,
33. Конформизм. Нонконформизм.
34. Референтная группа.
35. Этические нормы общения.
36. Деловые переговоры: характер, определение целей, организация, методы.
37. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
38. Документационное обеспечение делового общения.
39. Документирование договорно-правовых отношений экономической деятельности.
40. Общие правила оформления документов.

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 экзамена.

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 «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Соответствие баллов традиционной системе оценки при проведении промежуточной аттестации представлено в таблице.

Итоговая оценка промежуточной аттестации

№ п/п	Оценки	Количество баллов
Экзамен		
1.	Отлично	81 – 100
2.	Хорошо	61 – 80
3.	Удовлетворительно	41 – 60
4.	Неудовлетворительно	менее 41

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.

Оценка «отлично» предполагает наличие глубоких исчерпывающих знаний по всему курсу. Студент должен не только понимать сущность исследуемых понятий, но выстраивать взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. В процессе семинарских занятий и экзамена, должны быть даны логически связанные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все поставленные вопросы. При этом студент должен активно использовать в ответах на вопросы материалы рекомендованной литературы.

Оценка «хорошо» 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 «удовлетворительно» - знание и понимание основных вопросов программы. Правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на основную часть вопросов

экзамена. Наличие отдельных ошибок в обосновании ответов. Некоторое использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной литературы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.