Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Лысьвенский филиал
федерального государственного автономного образовательного учреждения
высшего образования
**«Пермский национальный исследовательский
политехнический университет»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине
«Деловые коммуникации»
Приложение к рабочей программе дисциплины

Направление подготовки:	08.03.01 Строительство
Направленность (профиль) образовательной программы:	Промышленное и гражданское строительство
Квалификация выпускника:	«Бакалавр»
Выпускающая кафедра:	Технических дисциплин
Форма обучения:	Очная, заочная

Курс: 2 **Семестр**: 3,4

Трудоёмкость:

Кредитов по рабочему учебному плану:	6 ЗЕ
Часов по рабочему учебному плану:	216 ч.

Форма промежуточной аттестации:
Зачёт: 3 семестр
Дифференцированный зачет: 4 семестр

Лысьва 2024

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине является частью (приложением) к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине разработан в соответствии с общей частью фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации основной образовательной программы, которая устанавливает систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине устанавливает формы и процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине, объекты оценивания и виды контроля

Согласно РПД, освоение учебного материала дисциплины запланировано в течение двух семестров (3, 4-го семестров учебного плана всех форм обучения). В каждом семестре предусмотрены аудиторные практические занятия, а также самостоятельная работа студентов. В рамках освоения учебного материала дисциплины формируются компоненты компетенций *знать, уметь, владеть*, указанные в РПД, которые выступают в качестве контролируемых результатов обучения по дисциплине (табл. 1.1).

Контроль уровня усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений осуществляется в рамках текущего, рубежного и промежуточного контроля. Виды контроля сведены в таблицу 1.1.

Таблица 1.1. Перечень контролируемых результатов обучения по дисциплине

Контролируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУВы)	**Вид контроля**				
	Текущий		**Рубежный**		**Итоговый**
	С	**ИЗ**	**КР**	**Т**	**Зачёт /Диф.зачет**
Усвоенные знания					
З.1 Знать о правилах и технологиях организации эффективного социального взаимодействия в командной работе группы (коллектива), учитывающих нормы, делового общения, деловой этики и этикета	С		КР	Т	ТВ
З.2 Знать основные условия эффективной командной работы, способы и приемы деловой коммуникации в социальном взаимодействии"	С	ИЗ	КР	Т	ТВ
З.3 Знать об индивидуально-психологических особенностях личности, позволяющие реализовывать траекторию саморазвития в течении всей жизни; иметь представление об условиях и факторах, определяющих траекторию развития личности и саморазвития в течении	С	ИЗ	КР	Т	ТВ
Освоенные умения					
У.1 Уметь определять свою роль в социальном взаимодействии в процессе организации совместной профессионально-направленной (проектной) деятельности, учитывая индивидуально-психологические особенности личности		ИЗ	КР		ПЗ
У.2 Уметь осуществлять обмен информацией, кратко и точно выражать свои мысли, грамотно составлять текст сообщения, вести беседу, конструктивный спор для достижения поставленной цели в командной работе"		ИЗ	КР		ПЗ

У.3 Уметь планировать и организовывать свою деятельность в решении профессиональных задач, определяя приоритеты собственной деятельности			КР		ПЗ
У.4 Уметь выделять проблему, простраивать основные этапы решения, используя инструменты и методы управления временем, в деловых ситуациях, прогнозируя результаты принимаемых решений"			КР		ПЗ
Приобретенные владения					
В.1 Владеть навыками соблюдения норм и установленных правил этики в деловых коммуникациях и общении, выстраивая продуктивное социальное взаимодействие, в том числе с использованием электронных средств коммуникации		ИЗ	КР		ПЗ
В.2 Владеть навыками нахождения организационно-управленческого решения в ходе реализации командной работы, в том числе при возникновении конфликтных ситуаций"		ИЗ	КР		ПЗ
В.3 Владеть навыками управления своим временем, построения позитивного профессионального имиджа и самопрезентацией, планирования профессиональной карьеры		ИЗ	КР		ПЗ
В.4 Владеть навыками проектирования траектории собственного профессионального роста"		ИЗ	КР		ПЗ

С – собеседование по теме; ИЗ – индивидуальное задание; КР – контрольная работа; Т - тестирование; КЗ – комплексное задание дифференцированного зачета, ТВ- теоретические вопросы; ПЗ - практические задания.

Итоговой оценкой достижения результатов обучения по дисциплине—является промежуточная аттестация в форме зачета и дифференцированного зачета, проводимая с учётом результатов текущего и рубежного контроля.

2. Виды контроля, типовые контрольные задания и шкалы оценивания результатов обучения

Текущий контроль успеваемости имеет целью обеспечение максимальной эффективности учебного процесса, управление процессом формирования заданных компетенций обучаемых, повышение мотивации к учебе и предусматривает оценивание хода освоения дисциплины. В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, специалитета и магистратуры в ПНИПУ предусмотрены следующие виды и периодичность текущего контроля успеваемости обучающихся:

- входной контроль, проверка исходного уровня подготовленности обучаемого и его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины;
- текущий контроль усвоения материала (уровня освоения компонента «знать» заданных компетенций) на каждом групповом занятии и контроль посещаемости практических занятий;
- промежуточный и рубежный контроль освоения обучаемыми отдельных компонентов «знать», «уметь» заданных компетенций путем контрольных работ, индивидуальных домашних заданий, защиты рефератов, эссе и т.д.

Рубежный контроль по дисциплине проводится по окончанию каждого семестра, а промежуточный – во время каждого контрольного мероприятия дисциплины;

- межсессионная аттестация, единовременное подведение итогов текущей успеваемости не менее одного раза в семестр по всем дисциплинам для каждого направления подготовки (специальности), курса, группы;

- контроль остаточных знаний.

2.1. Текущий контроль усвоения материала

Текущий контроль усвоения материала в форме собеседования студентов проводится по каждой теме. Результаты по 4-балльной шкале оценивания заносятся в журнал преподавателя и учитываются в виде интегральной оценки при проведении промежуточной аттестации.

2.2. Рубежный контроль

Рубежный контроль для комплексного оценивания усвоенных знаний, освоенных умений и приобретенных владений (табл. 1.1) проводится в форме рубежных контрольных работ и тестирования.

2.2.1. Рубежная контрольная работа

Согласно РПД запланировано 2 рубежные контрольные работы (КР). Первая КР – по окончанию 3-го семестра, вторая КР – по окончанию 4-го семестра.

Типовые задания первой КР (*КР1)*:

На одну из ниже представленных тем написать контрольную работу, в состав которой входит: титульный лист, содержание (из двух глав: теоретической и практической), ответы на поставленные в задании вопросы, список использованных источников).

Темы контрольных работ:

1. Теории и модели коммуникаций. Стили общения в деловых коммуникациях: проблема выбора стиля.
2. Этапы коммуникационного процесса. Значение, способы и правила осуществления обратной связи в деловых коммуникациях.
3. Вербальные средства деловой коммуникации. Культура устной речи.
4. Использование невербальных средств в рамках деловых коммуникаций.
5. Виды коммуникаций и коммуникативных сетей в организации. Осуществление внутрикорпоративных коммуникаций посредством локальных сетей и сети Интернет.
6. Искажение информации в коммуникативных процессах: виды, причины возникновения и способы преодоления. Понятие коммуникативного барьера.
7. Неформальные коммуникации в организации. Типы слухов, их роль в деловых контактах и причины возникновения в организационных коммуникациях.
8. Деловая беседа как основная форма деловых коммуникаций. Фазы и типичные ошибки в процессе ведения деловой беседы.
9. Техники установления контакта в деловом общении. Навыки рефлексивного и нерефлексивного слушания.
10. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия в деловых коммуникациях.
11. Особенности деловых коммуникаций на выставках и ярмарках.
12. Методика подготовки, организации и специфика выступления на деловых пресс-конференциях и брифингах.
13. Стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров. Правила поведения при разногласиях.
14. Классическая схема публичного выступления. Ораторские приемы и средства привлечения внимания слушателей.

Типовые задания второй КР (*КР2)*:

На одну из ниже представленных тем написать контрольную работу, в состав которой входит: титульный лист, содержание (из двух глав: теоретической и практической), ответы на поставленные в задании вопросы, список использованных источников).

Темы контрольных работ:

1. Специфика письменных коммуникаций. Культура оформления документов в деловом общении.
2. Способы аргументации в деловых коммуникациях. Психологические приемы убеждения в споре.
3. Методы разрешения деловых конфликтов. Способы снижения эмоционального напряжения во время общения.
4. Деловые интернет - коммуникации: правила поведения на профессиональных веб-форумах и в блогосферах.
5. Особенности письменного общения с использованием электронных средств коммуникации (факсимильная связь и электронная почта).
6. Алгоритм проведения деловых совещаний. Правила ведения деловой дискуссии.
7. Использование метода «мозгового штурма» на совещании: возможности применения и технология проведения.
8. Основы полемического мастерства в деловых коммуникациях.
9. Основные правила ведения деловых коммуникаций по телефону. Этикет телефонного разговора.
10. Значение навыков ведения деловых переговоров в международной бизнес - среде. Национальные стили ведения деловых переговоров.
11. Навыки самопрезентации и управления впечатлением в деловом взаимодействии.
12. Особенности международного протокола в деловых коммуникациях. Типы протокольных ситуаций в деловом общении с иностранными партнерами.
13. Коммуникативные типы деловых партнеров. Приемы влияния на партнера с учетом его психотипа.
14. Понятие коммуникативной компетентности менеджера, ее роль в деловом взаимодействии. Способы развития коммуникативных навыков.
15. Служебно-деловой этикет руководителя и сотрудников в формировании имиджа и репутации компании во внешней среде.
16. Установление психологического типа собеседника по доминирующему каналу восприятия информации (аудиал, визуал, кинестетик).

Типовые шкала и критерии оценки результатов рубежной контрольной работы приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.2.2. Рубежное тестирование

Запланировано 2 рубежных тестирования. Первое – по окончанию 3-го семестра, второе – по окончанию 4-го семестра.

Тест 1

1 Чем отличается деловое общение от общения с друзьями и родственниками?

а) Общение с друзьями и родственниками происходит в атмосфере доверительности и открытости, тогда как деловое общение подразумевает закрытость и субординацию;

б) Деловое общение — это только вербальные коммуникации, исключающие нецензурные выражения и сленг;

в) Деловое общение реализуется в предметно-профессиональной деятельности, происходит по некоторым установленным правилам и этическим нормам, которые в кругу друзей и родственников не обязательно выдерживаются;

г) В общении родственников и друзей допускается невербальная коммуникация, любой стиль одежды, тогда как в деловом общении обязателен дресс-код и знание профессиональной терминологии.

2 Что можно отнести к личным целям делового общения?

а) Желание сделать успешную профессиональную карьеру, продвинуться по служебной лестнице;

б) Стремление к повышению своего благосостояния, улучшению финансового положения;

в) Стремление к власти, реализации желания лидерства, вхождения в состав элиты;

г) Всё перечисленное верно.

3 Являются ли публичные выступления (доклады, приветствия) формой делового общения?

а) Нет, не являются. Деловым общением являются переговоры, совещания, беседы);

б) Нет, не являются. К деловому общению относятся такие формы, как дискуссии, дебаты, пресс-конференции, презентации, деловые завтраки, фуршеты.

в) Да, являются, хотя интерактивная форма не всегда возможна.

г) Да, являются, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате;

4 Какие из перечисленных ниже факторов не являются коммуникативными барьерами в деловом общении?

а) Некомпетентность одного или нескольких участников трудового процесса или делового общения;

б) Возраст и повышенная утомляемость участников делового общения;

в) Различные этические ценности и нравственные позиции участков делового общения;

г) Психическое нездоровье или алкогольное опьянение одного или нескольких участников делового общения.

5 Что называют деловым этикетом?

а) Деловой этикет — это система норм и правил, регламентирующих модели поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения на работе или в бизнесе;

б) Деловой этикет — это практическая психология для менеджеров и владельцев бизнеса;

в) Деловой этикет — это система взаимоотношений покупателей и продавцов, производителей и потребителей в условиях рыночной конкуренции;

г) Деловой этикет — это система правовых норм, правил и речевых конструкций для рабочих взаимоотношений с трансгендерами и сексуальными меньшинствами.

6 Являются ли профсоюзы посредником в деловом общении работодателей и трудовых коллективов?

а) Нет, не являются, поскольку основная цель профсоюзов — улучшение условий труда и быта трудящихся;

б) Да, являются, так как деловые переговоры и заключение коллективного договора есть главный итог работы профсоюзной организации;

в) Нет, не являются. Главная задача профсоюзов — забота об отдыхе трудящихся, предоставление им бесплатных (льготных) путёвок в санатории, на турбазы и иные места отдыха;

г) В настоящее время профсоюзные организации в России отсутствуют.

7 Является ли необходимым деловое общение производителей товаров и услуг, а также ритейлеров с потребительскими контингентами?

а) Нет, не является. Производителям важно продать свой продукт и получить прибыль — дальнейшее общение с потребителями не имеет смысла;

б) Да, является, поскольку потребителям нужны колл-центры, сайты с разъяснениями по пользованию продуктом, рекомендациями, гарантиями и проч.;

в) Нет, не является, поскольку всё постпродажное деловое общение требует дополнительных затрат, сотрудников, расходования денежных средств;

г) Деловое общение с потребителями не нужно теневому бизнесу и производителям контрафактной продукции.

8 Какие формы делового общения являются допустимыми?

а) Вербальное общение;

б) Язык жестов;

в) Мимика;

г) Виртуальное общение;

д) Все перечисленные формы допустимы.

9 Являются ли корпоративные СМИ инструментом делового общения?

а) Да, являются, поскольку они публичны и доступны внутренним и внешним потребителям;

б) Нет, не являются, поскольку они контролируются менеджментом предприятия (работодателем);

в) Нет, не являются, так как корпоративные СМИ не заслуживают доверия;

г) В современной практике делового общения корпоративные СМИ не используются.

10 Какие инновационные формы делового общения вы можете назвать?

а) Посредством «умных часов», носимых гаджетов, очков дополненной реальности;

б) Посредством коротких сообщений (SMS);

в) С помощью азбуки Морзе;

г) При помощи радиосвязи.

11 Является ли корпоративная Доска Почёта инструментом делового общения?

а) Да, является, поскольку указывает на ценности компании через её лучших представителей;

б) Нет, не является. Доска Почёта является лишь формой премирования отличившихся сотрудников;

в) Нет, не является, поскольку Доска Почёта — это пережиток советских времён и в настоящее время не актуальна;

г) Доска Почёта важна только для лиц, на ней представленных, а также членов их семей.

12 Является ли спонсорство элементом внутреннего и внешнего делового общения?

а) Спонсорство — это по своей сути благотворительность и не имеет отношения к деловому общению;

б) Спонсорство является элементом внутреннего и внешнего делового общения, поскольку формирует новые экономические и социальные связи, формирует новую корпоративную культуру;

в) Спонсорство является «бартерной» рекламой, является инструментом маркетинга, а не делового общения;

г) Спонсорство является формой только внешнего делового общения; к внутренним деловым коммуникациям в компании оно не имеет отношения.

13 Что такое фиктивное (фейковое) деловое общение?

а) Фиктивное деловое общение — это отказ от взаимодействия, игнорирование партнёра (физического или юридического лица);

б) Фейковое деловое общение — это инструмент телефонных, компьютерных и прочих мошенников, маскирующихся под работников банков, спецслужб и т.д. с целью получения с собеседника денежных средств;

в) Фиктивное деловое общение — это спор с вышестоящим лицом на повышенных тонах с приведением сомнительных (фейковых) аргументов;

г) Фиктивное деловое общение — это рабочие управленческие коммуникации в трудовом коллективе.

14 Можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс)?

а) Нет, нельзя, поскольку искусственный интеллект ещё не достиг степени равного по возможностям собеседника;

б) Да, можно, так как голосовой помощник выводит из Сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым консультанта или помощника реального;

в) Голосовые помощники хороши только для прослушивания музыки или для домашнего робота-пылесоса;

г) Нет правильного ответа.

15 Привела ли пандемия COVID-19 к инновациям в сфере делового общения?

а) Да, привела. В период пандемии были в значительной мере усовершенствованы способы общения персонала при дистанционном взаимодействии;

б) Нет, не привели. В период развития коронакризиса пострадал малый и средний бизнес, сфера гостиничного бизнеса и туризма; деловое общение от этого не изменилось;

в) Нет, не привела. В период пандемии развитие получили только службы доставки продуктов питания и аренда электрических самокатов;

г) Нет, не привела. В период пандемии развитие получили только интернет-сервисы, связанные с обучением школьников и студентов.

16 Является ли сайт «Госуслуги» новой формой делового общения населения и государства?

а) Да, является. Сайт «Госуслуги» экономит время по многим вопросам делового характера (в части налогов, выдачи справок, ковидных сертификатов и т.д.);

б) Нет, не является. Сайт «Госуслуги» лишь создаёт видимость инновационных технологий;

в) Сайт «Госуслуги» не является новой формой делового общения, поскольку цифровое общение неполноценно;

г) Сайт «Госуслуги» является экспериментальной площадкой и говорить о его практическом значении пока рано.

17 Является ли внутренняя корпоративная документация (инструкции, распоряжения, памятки, объяснительные и т.д.) формой делового общения?

а) Нет, не является, поскольку знакомство с внутренней деловой документацией не подразумевает личного общения сотрудников;

б) Да, является, так как посредством документации происходит передача деловой информации,

в) Нет, не является. Внутренняя документация предназначена для исполнения, а не общения;

г) Внутренний документооборот компании не является формой делового общения.

18 Можно ли рассматривать виртуальные и реальные корпоративные музеи как форму делового общения?

а) Да, можно, поскольку с историей и достижениями компании (организации) знакомятся сотрудники, партнёры и внешние потребители;

б) Нет, нельзя. Задача корпоративного музея состоит в хранении информации и артефактов, а не в деловом общении с кем бы то ни было;

в) Корпоративные музеи в современной деловой практике полностью утратили своё значение;

г) Нет правильного ответа.

19 Является ли тайная передача конфиденциальных данных компании конкурентам специфической формой делового общения?

а) Да, является, поскольку происходит утечка деловой информации;

б) Нет, не является, так как это деяние относится не к деловому общению, а к промышленному шпионажу и недобросовестной конкуренции;

в) Деловым общением является проверка сотрудников на полиграфе (детекторе лжи) на предмет передачи закрытых данных;

г) Передача данных о рецептурах, составе клиентов, технологиях, финансовых сведений не является формой делового общения.

20 Являются ли маркетинговые опросы потребителей формой делового общения с компанией?

а) Да, являются, поскольку потребители сообщают информацию о своих предпочтениях, а компания по их результатам вносит изменения в рекламу, сбыт, цены, качество и т.п.;

б) Нет, не являются. Маркетинговые опросы — это не диалог потребителя и производителя, а чисто коммерческая история;

в) Маркетинговые опросы делаются для поддержания конкурентоспособности бизнеса, а не с целью делового общения.

г) Нет правильного ответа.

Правильные ответы:

1.	*в*	*6.*	*б*	*11.*	*а*	*16.*	*а*
2.	*г*	*7.*	*б*	*12.*	*б*	*17.*	*б*
3.	*в*	*8.*	*д*	*13.*	*б*	*18.*	*а*
4.	*б*	*9.*	*а*	*14.*	*б*	*19.*	*а*
5.	*а*	*10.*	*а*	*15.*	*а*	*20.*	*а*

Тест 2

Вопрос 1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:

а) Деловых интересов партнеров
б) Личностных, неделовых интересов партнеров
в) Профессиональных интересов партнеров

Вопрос 2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:

а) Партнер, который может стать жертвой манипуляции
б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
в) Партнер,который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Вопрос 3. Атрибуцией называется:

а) Все ответы неверны
б) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
в) Приписывание определенным группам людей специфических черт
г) Стремление человека быть в обществе других людей

Вопрос 4. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:

а) Духовные идеалы партнера-адресата
б) Когнитивные структуры партнера-адресата
в) Потребности и склонности партнера-адресата
г) Ценностные установки партнера-адресата

Вопрос 5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

а) Жестов
б) Информационных технологий
в) Определенного темпа речи
г) Похлопываний по плечу
д) Устной речи

Вопрос 6. Все люди делятся на:

а) Все ответы верны
б) Рациональных и иррациональных
в) Сенсориков и интуитов
г) Экстравертов и интравертов

Вопрос 7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

а) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
б) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
г) Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

Вопрос 8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:

а) Аудиальными образами
б) Зрительными образами
в) Тактильными образами

Вопрос 9. Информационно-силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:

а) Когнитивно-рациональных сил адресата психологического воздействия

б) Личностно-психологических сил манипулятора
в) Привлеченных (заимствованных) сил, которые создаются другими личностями
г) Статусно-ресурсных сил манипулятора

Вопрос 10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
б) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
в) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции
г) Психотехнические приемы манипулятивного воздействия

Вопрос 11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
а) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
б) Использование партнером-адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции
в) Преобразование партнером-адресатом коммуникативных сигналов манипулятора с учетом собственных интересов
г) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора

Вопрос 12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
а) «Ложного вовлечения»
б) Запутывания
в) Расположения
г) Скрытого принуждения
д) Убеждения

Вопрос 13. К особым техникам пассивной зашиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
а) Выстраивание партнером-адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
б) Дистанцирование партнера-адресата от партнера-манипулятора
в) Расположение партнера-адресата к намерениям и установкам манипулятора
г) Сокрытие партнером-адресатом своих ситуативно переживаемых эмоций и чувств

Вопрос 14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
а) Альтернативные
б) Зеркальные
в) Информационные
г) Риторические

Вопрос 15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
б) Поведенческая стратегия делового партнера-коммуникатора, ориентированная на сотрудничество
в) Появление у партнера-адресата внутренних ощущений дискомфорта, эмоционального напряжения и беспокойства
г) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
д) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы

Вопрос 16. К средствам невербальной коммуникации относятся:
а) Все ответы верны
б) Кинесика
в) Проксемика
г) Такетика

Вопрос 17. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
а) Высказывания-ссылки с приятными ассоциациями для партнера
б) Интересный, увлекательный рассказ
в) Позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера

г) Убеждающие деловые сообщения
д) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби

Вопрос 18. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
а) Мимика
б) Поза
в) Покашливание
г) Рукопожатие
д) Устная речь

Вопрос 19. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
а) Вербализированную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
б) Дозирование информации
в) Сокрытие важных смысловых дискурсов информации
г) Утаивание информации

Вопрос 20. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
а) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора
б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
в) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции

Вопрос 21. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
а) Открытое принуждение партнера к каким-либо поведенческим действиям
б) Психотехнические приемы манипулирования
в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера
г) Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия

Вопрос 22. Мишени манипулятивного воздействия — это:
а) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие
б) Объекты, включенные в деловую ситуацию
в) Структурные уровни психики манипулятора

Вопрос 23. Невербальными средствами общения являются
а) Взгляд
б) Походка
в) Рукопожатие
г) Телефон
д) Электронная почта

Вопрос 24. Общение - это:
а) Все ответы верны
б) Процесс передачи информации
в) Процесс установления контактов между людьми
г) Процесс формирования и развития личности

Вопрос 25. Персональная дистанция в процессе общения:
а) 120-350см
б) 15-50см
в) 50-120см
г) Свыше 350см

Вопрос 26. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
а) Познавательного сообщения
б) Призыва
в) Приказа
г) Просьбы

Вопрос 27. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

а) «Прочтением» стенических эмоций партнеров
б) Выслушиванием жалоб клиентов
в) Дискуссионным обсуждением проблем
г) Обсуждением каких-либо инновационных проектов

Вопрос 28. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
а) Дистанция между общающимися
б) Мимика
в) Похлопывание по спине
г) Телефон
д) Угол общения партнеров

Вопрос 29. Просодическими средствами невербального общения выступают
а) Громкость голоса
б) Дистанция между общающимися
в) Жесты
г) Интонация
д) Плач

Вопрос 30. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».
Доброе утро, страховая компания «Висепт»
а) Отрицательно
б) Положительно

Вопрос 31. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». *Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?*
а) Отрицательно
б) Положительно

Вопрос 32. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». *Здравствуйте, сервисный центр*
а) Отрицательно
б) Положительно

Вопрос 33. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу.Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». *Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.*
а) Отрицательно
б) Положительно

Вопрос 34. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». *Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.*
а) Отрицательно
б) Положительно

Вопрос 35. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно».*К сожалению, Анна еще обедает.*
а) Отрицательно
б) Положительно

Правильные ответы:

1.	*б*	*8.*	*б*	*15.*	*а, в, д*	*22.*	*а*	*29.*	*а, г*
2.	*б*	*9.*	*б*	*16.*	*а*	*23.*	*а, б, в*	*30.*	*б*
3.	*б*	*10.*	*в*	*17.*	*а, б, в, д*	*24.*	*а*	*31.*	*б*
4.	*г*	*11.*	*б, в, г*	*18.*	*а, б*	*25.*	*в*	*32.*	*б*
5.	*д*	*12.*	*а, б, г*	*19.*	*г*	*26.*	*б, в, г*	*33.*	*а*
6.	*а*	*13.*	*а, б, г*	*20.*	*а*	*27.*	*в*	*34.*	*а*
7.	*б*	*14.*	*г*	*21.*	*б, в, г*	*28.*	*а, д*	*35.*	*а*

Типовые шкала и критерии оценки результатов тестирования приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.3. Выполнение комплексного индивидуального задания на самостоятельную работу

Для оценивания навыков и опыта деятельности (владения), как результата обучения по дисциплине, не имеющей курсового проекта или работы, используется индивидуальное комплексное задание студенту.

Типовые шкала и критерии оценки результатов защиты индивидуального комплексного задания приведены в общей части ФОС образовательной программы.

Типовые индивидуальные задания

Выполнить тест «Диагностика коммуникативной социальной компетентности».

1. Выполнить тест «Коммуникабельны ли вы?»
2. Составить самопрезентацию в форме Резюме при трудоустройстве.

Типовые индивидуальные задания

1. Продумайте и проиграйте возможные речевые ситуации по следующим темам:

- Презентация инновационной пароварки, которая при варке продуктов сохраняет все витамины.

- Продажа загородного коттеджа.

2. Подготовить и представить свое публичное выступление на тему: «Этика деловых коммуникаций».

3. Разработать и защитить презентацию на тему: ««Международные переговоры между Россией и Японией, основные сходства и отличия».

2.4. Промежуточная аттестация (итоговый контроль)

Допуск к промежуточной аттестации осуществляется по результатам текущего и рубежного контроля. Условием допуска является положительная интегральная оценка по результатам текущего и рубежного контроля.

2.4.1. Процедура промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (3 семестр) и дифференцированного зачета (4 семестр). Зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения контрольных работ, тестирования и предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Диф.зачет по дисциплине основывается на результатах выполнения контрольных работ и предыдущих индивидуальных заданий студента по данной дисциплине.

Критерии выведения итоговой оценки за компоненты компетенций при проведении промежуточной аттестации в виде зачета и дифференцированного зачета приведены в общей части ФОС образовательной программы.

2.4.2. Процедура промежуточной аттестации с проведением аттестационного испытания

В отдельных случаях (например, в случае переаттестации дисциплины) промежуточная аттестация в виде зачета или диф.зачета по дисциплине может проводиться с проведением аттестационного испытания по билетам или тестам. Билет содержит теоретические вопросы (ТВ) для проверки усвоенных знаний, практические задания (ПЗ) для проверки освоенных умений и

комплексные задания (КЗ) для контроля уровня приобретенных владений всех заявленных компетенций.

Билет формируется таким образом, чтобы в него попали вопросы и практические задания, контролирующие уровень сформированности ***всех*** заявленных компетенций.

Тестовые задания приведены в Приложении А.

2.4.2.1. Типовые вопросы и задания для диф.зачета по дисциплине

Типовые вопросы для контроля усвоенных знаний:

1. Изменение коммуникаций в глобализационном аспекте.
3. Новая коммуникационная среда.
4. Понятие информационной экономики.
5. Составляющие информационной экономики.
6. Особенности информационной экономики.
7. Роль коммуникаций в менеджменте.
8. Коммуникативный ресурс в управлении.
9. Тенденции развития современных коммуникационных технологий.
10. Исторические аспекты формирования теории коммуникации.
11. Понятие коммуникации.
12. Социальная, лингвистическая и коммуникативная основа коммуникаций.
13. Концепции классической, неклассической и постнеклассической методологии.
14. Теории идеологии коммуникации.
15. Критические теории коммуникации.
16. Постмодернистский подход в теории коммуникации.
17. Типы и виды коммуникаций.
18. Устные деловые коммуникации.
19. Письменные деловые коммуникации.
20. Модели коммуникаций.
21. Функции коммуникаций в обществе и на индивидуальном уровне.
22. Содержание коммуникационного процесса.
23. Способы передачи и приема информации.
24. Элементы коммуникационного процесса.
25. Этапы коммуникационного процесса.
26. Значение организационных коммуникаций в функционировании организации.
27. Направления коммуникаций.
28. Формы и методы организационных коммуникаций.
29. Совещание как форма деловой коммуникации и принятия коллективного решения.
30. Деловые переговоры.
31. Публичное выступление как форма деловой коммуникации
32. Деловое общение в бизнесе
33. Барьеры в общении.
34. Этика деловых коммуникаций.
35. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу
36. Информационные технологии и деловые коммуникации
37. Имидж и репутация в деловой коммуникации
38. Межкультурный и гендерный аспекты коммуникативного поведения.
39. Неформальные коммуникации.
40. Особенности межличностных коммуникаций.
41. Коммуникационные стили.
42. Трудности в осуществлении межличностных коммуникаций.
43. Пути совершенствования межличностных коммуникаций.
44. Коммуникационная политика организации.
45. Коммуникативное пространство.
46. Типология коммуникационных сетей.

47. Периодизация исследования эффектов коммуникаций: характеристика основных этапов.

48. Типология эффектов коммуникаций.

49. Содержание организационного механизма управления коммуникациями.

50. Организация коммуникационной поддержки.

Типовые вопросы и практические задания для контроля освоенных умений:

1. Подготовьте письменную работу на тему «Основные функции общения». Приведите примеры их реализации в различных ситуациях общения.

2. В деловой коммуникации бывают ситуации, в которых необходимо отказываться от каких-либо деловых условий. При указании причин отказа могут использоваться следующие предлоги, союзы и союзные слова:

- из-за того, что;
- так как;
- поскольку;
- вследствие того, что;
- в связи с тем, что.

Дополните этот список собственными предлогами, союзами и союзными словами.

3. Подготовить доклад, реферат, эссе или информационное сообщение на предложенные темы, либо по выбору студента с презентацией, с учётом темы:

- телефон как средство делового общения;
- невербальные средства общения;
- культура делового общения и официальной переписки;
- деловое письмо;
- особенности языка служебных документов.

4. Подготовьте сценарий игровой международной пресс-конференции с использованием различных ролей участников на тему

5. «Проблемы глобализации потребителей».

5. Выполнить презентации на темы:

- Анализ деловых коммуникаций в России и за рубежом.
- Проблемы и перспективы развития межкультурных коммуникаций.

Типовые комплексные задания для контроля приобретенных владений:

1. Составить портрет (в виде резюме либо схемы) руководителя организации с учетом важных коммуникативных навыков в его работе.

2. Разработать и выполнить тестовые задания на вопросы изученных тем дисциплины.

3. Составить деловое письмо руководителю организации.

4. Представить технику активного слушания.

5. Проиграть разработанный сценарий международной пресс-конференции с использованием различных ролей участников на тему «Проблемы глобализации потребителей».

2.4.2.2. Шкалы оценивания результатов обучения на зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных дисциплинарных компетенций проводится в режиме «зачтено» и «не зачтено».

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачёта для компонентов *знать, уметь, владеть* приведены в общей части ФОС бакалаврской программы.

2.4.2.3. Шкалы оценивания результатов обучения на диф.зачете

Оценка результатов обучения по дисциплине в форме уровня сформированности компонентов *знать, уметь, владеть* заявленных компетенций проводится по 4-х балльной шкале оценивания.

Типовые шкала и критерии оценки результатов обучения при сдаче зачета для

компонентов *знать, уметь и владеть* приведены в общей части ФОС образовательной программы.

3. Критерии оценивания уровня сформированности компонентов и компетенций

3.1. Оценка уровня сформированности компонентов компетенций

Общая оценка уровня сформированности *всех компетенций* проводится путем агрегирования оценок, полученных студентом за каждый компонент формируемых компетенций, с учетом результатов текущего и рубежного контроля в виде интегральной оценки по 4-х балльной шкале. Все результаты контроля заносятся в оценочный лист и заполняются преподавателем по итогам промежуточной аттестации.

Форма оценочного листа и требования к его заполнению приведены в общей части ФОС образовательной программы.

При формировании итоговой оценки промежуточной аттестации в форме зачета и дифференцированного зачета используются типовые критерии, приведенные в общей части ФОС образовательной программы.

Приложение А

Итоговый тест (3 семестр)

Раздел «Представление о деловых коммуникациях»

1. Коммуникативное качество, заключающееся в отсутствии в речи нелитературных слов: жаргонизмов, арготизмов, диалектизмов, просторечных слов и слов-паразитов, — это …

а) точность

б) правильность

в) логичность

г) чистота

2. Основным признаком, отличающим деловой уровень коммуникации от других коммуникативных уровней является …

а) деликатность

б) диалоговая форма коммуникаций

в) готовность к активному эмоциональному взаимодействию

г) искренность при сообщении целей коммуникации и обсуждении позиций

Раздел «Общение как социально-психологический механизм деловых коммуникаций в профессиональной деятельности»

3. Одну из сторон общения, представляющую собой обмен информацией, называют ...

а)коммуникативной

б)экспрессивной

в)интерактивной

г) перцептивной

4. В ситуации исповедального общения используется … коммуникативный уровень

а)манипулятивный

б)императивный

в)формальный

г)гуманистический

5. Ригидный стиль общения характеризуется:

а) хорошей ориентацией человека в обществе, адекватным расцениванием сложившейся ситуации

б) плохим владением человека собой, сложностью выбора подходящего способа поведения и общения

в)человек не до конца понимает, что происходит вокруг него, с кем общается и какой способ взаимодействия лучше выбрать

г) готовностью к активному эмоциональному взаимодействию

6. Урок, семинар, лекция, тренинг - это формы ... коммуникации

а) познавательной

б) суггестивной (внушающей)

в) экспрессивной

г) ритуальной

Раздел «Социальное восприятие как аспект делового общения»

7. Формирование корпоративной принадлежности, единения с группой - это предполагаемый результат ... коммуникации

а) ритуальной

б) познавательной

в) экспрессивной

г) суггестивной (внушающей)

8. К приемам техники уяснения сущности относятся:

а) поддакивание, эмоциональное сопровождение, побуждение

б) техника зеркала, техника эхо, техника парафраз

в) объективация ситуации, эмоциональная идентификация, ролевая идентификация

г) все варианты верны

Раздел «Коммуникация как обмен информацией»

9. Коммуникативная компетентность – это:

а) свойство действий менеджера, которые обеспечивают своевременное и приемлемое разрешение административных задач и характерных профессиональных целей;

б) это средство, с помощью которого в единое целое объединяется организованная деятельность;

в) одна из важнейших сфер жизнедеятельности личности, в процессе которой возникают и формируются межличностные отношения, происходит обмен мыслями, чувствами, переживаниями;

г) профессионально-личностная характеристика, отражающая готовность и способность сотрудника создавать различные, в том числе и диалоговые модели коммуникаций во взаимодействии с коллегами.

10. Сокрытие истинной цели взаимодействия, диалоговая форма коммуникации, иллюзия свободы выбора у партнера по общению - все это признаки ... уровня коммуникации:

а)гуманистического

б)манипулятивного

в)игрового

г)духовного

11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

а) жесты

б) позы

в) мимика;

г) все перечисленные

д) выражение лица

Раздел «Письменные формы деловые коммуникации»

12. Деловой протокол – это

а) деловой документ, заполняемый после проведения деловых переговоров

б) организация встреч, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, формирование культурной программы

в) разработка протокольных мероприятий

13. Определение, какого понятия дано в предложении?

Официальный обмен мнениями и информацией, который предусматривает подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон

Правильные ответы:

1. *г*
2. *а*
3. *а*
4. *г*
5. *б, в*
6. *а*
7. *а*
8. *б*

9. г
10. б
11. г
12. а
13. Деловые переговоры

Итоговой тест (4 семестр)

Раздел «Устные формы делового общения»

1. «Малый разговор» в деловой коммуникации ведется в рамках:
а) деловых интересов партнеров
б) личностных, неделовых интересов партнеров
в) профессиональных интересов партнеров

2. Адресат манипуляции в деловом общении — это:
а) партнер, который может стать жертвой манипуляции
б) партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
в) партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия

Раздел «Взаимодействие как аспект делового общения»

3. В ценностно-ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
а) духовные идеалы партнера-адресата
б) когнитивные структуры партнера-адресата
в) потребности и склонности партнера-адресата
г) ценностные установки партнера-адресата

4. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
а) жестов
б) информационных технологий
в) определенного темпа речи
г) похлопываний по плечу
д) устной речи

Раздел «Взаимодействие в ходе реализации проектной деятельности»

5. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник
г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации

6. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
а) аудиальными образами
б) зрительными образами
в) тактильными образами

7. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
а) альтернативные
б) зеркальные
в) информационные
г) риторические

8. Невербальными средствами общения являются:
а) взгляд
б) походка
в) рукопожатие
г) телефон

д) электронная почта

9. Общение - это:
а) все ответы верны
б) процесс передачи информации
в) процесс установления контактов между людьми
г) процесс формирования и развития личности
10. Персональная дистанция в процессе общения:
а) 120-350 см
б) 15-50 см
в) 50-120 см
г) выше 350 см

Раздел «Конфликт в деловой коммуникации»

11. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
а) «прочтением» стенических эмоций партнеров
б) выслушиванием жалоб клиентов
в) дискуссионным обсуждением проблем
г) обсуждением каких-либо инновационных проектов
12. Что такое конфликтогены? Эго слова, действия (бездействие), которые:
а) способствуют возникновению и развитию конфликта
б) препятствуют возникновению конфликта
в) помогают разрешить конфликт

Раздел «Особенности межкультурных коммуникаций в многонациональных коллективах (организациях)»

13. Выберите правильный ответ. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон — это:
а) компромисс;
б) сотрудничество;
в) избегание;
г) соперничество;
д) приспособление.

Правильные ответы:

1. б
2. б
3. г
4. д
5. б
6. б
7. г
8. а, б, в
9. а
10. в
11. в
12. а
13. б