

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: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль) образовательной программы: Менеджмент и маркетинг

Квалификация выпускника: «Бакалавр»

Выпускающая кафедра: Общонаучных дисциплин

Форма обучения: Очная

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

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 аудиторские 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, усвоенных 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					
3.1 Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия	С			Т	ТВ
3.2 Знает процесс саморазвития личности и основные принципы самообразования		ИЗ			ТВ
Освоенные умения					
У.1 Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами			КР 1		ПЗ
У.2 Умеет планировать свое рабочее время или время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития, а также условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей					ПЗ
Приобретенные владения					
В.1 Владеет навыками участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия			КР 2		ПЗ
В.2 Владеет навыками саморазвития и управления своим временем					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 окончании 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 окончании 3-го семестра, вторая КР – по окончании 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 шкалы 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, исключаящие 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 участников 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) Сенсорики и интуиты
- г) Экстравертов и интровертов

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 защиты, 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) Соккрытие 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 вербализованных 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) Вербализованную подачу социально значимых для адресата дискурсов информации
- б) Дозирование информации
- в) Соккрытие 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 «Висент»

- 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 Анисеева. 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

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 для контроля 3.2 («Знает процесс саморазвития личности и основные принципы самообразования»):

1. Выполнить тест «Диагностика коммуникативной социальной компетентности».
2. Выполнить тест «Коммуникабельны ли вы?»
3. Составить самопрезентацию в форме Резюме при трудоустройстве.

Типовые индивидуальные задания для контроля У.2 («Умеет планировать свое рабочее время или время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития, а также условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей»):

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 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, контролируемые 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 предложениями, 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 образовательной 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, диалектизм, 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 человеком 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. Соккрытие 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. з
- 10. б
- 11. з
- 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? Это 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