

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Дмитриев Николай Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 2024.01.22 09:26:25
Уникальный идентификатор:
f7c6227919e4cdbfb4d7b682991f8553b37cafbd

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования Иркутский государственный аграрный университет
имени А.А. Ежевского

Кафедра экономической безопасности и предпринимательства

Утверждаю
Зав. кафедрой
Попова И.В.



«22» января 2024 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Деловые коммуникации и профессиональная этика

(наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки / специальность

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

(код и наименование направления подготовки (специальности))

Направленность (профиль) образовательной программы

Государственное и муниципальное управление

(наименование)

(уровень магистратура)

Форма обучения – очная /заочная

Молодежный 2024

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Деловые коммуникации и профессиональная этика, включает:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования;
- описание шкал оценивания;
- критерии и процедуры оценивания результатов практики на каждом этапе формирования компетенций;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения (промежуточной аттестации) по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций и (или) для итогового контроля сформированности компетенции (ий).

2. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа дисциплины (модуля) определяет перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Код компетенции	Результаты освоения ОП	Индикаторы компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ИД-2УК-5 Обеспечивает и поддерживает взаимопонимание между представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия.	знать: - принципы взаимопонимания между представителями различных культур; уметь: - применять принципы взаимопонимания между представителями различных культур; владеть: - принципами взаимопонимания между представителями различных культур

		<p>ИДК-3 УК-5 Применяет способы анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения.</p>	<p>Знать: способы анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения Уметь: - осуществлять способы анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения Владеть: методами и принципами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения</p>
ОПК -1	<p>Способен обеспечивать соблюдение норм служебной этики и антикоррупционную направленность в деятельности органа власти</p>	<p>ИДК 2 ОПК -1 Применяет нормы профессиональной этики в сфере государственного и муниципального управления</p>	<p>Знать: нормы служебной этики в сфере государственного и муниципального управления Уметь: применять нормы служебной этики в сфере государственного и муниципального управления Владеть: методами применения норм служебной этики в сфере государственного и муниципального управления</p>
ОПК -8	<p>Способен организовывать внутренние и межведомственные коммуникации, взаимодействие органов государственной власти и местного самоуправления с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества,</p>	<p>ИДК-1 ОПК -8 Осуществляет эффективные межличностные, групповые и организационные коммуникации</p>	<p>Знать: приемы и методы эффективных меж-личностных, групповых и организационных коммуникаций Уметь: применять приемы и методы эффективных меж-личностных, групповых и организационных коммуникаций</p>

	средствами массовой информации		Владеть: приемами и методами эффективных межличностных, групповых и организационных коммуникаций
ПК- 8	Способен к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению, способен использовать технологии формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения	ИДК -1 ПК -8 Применяет на практике этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ	Знать: этические нормы взаимоотношений с целевыми группами, гражданами, СМИ Уметь: применять этические нормы во взаимоотношениях с целевыми группами, гражданами, СМИ Владеть: способами и методами эффективных взаимоотношений с целевыми группами, гражданами, СМИ

ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ определены в рабочей программе дисциплины (модуля) тематическим планом.

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

В качестве **ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ** на различных этапах их формирования в университете определены следующие средневзвешенные уровни сформированности компетенций, в которых участвует дисциплина:

- **ПОВЫШЕННЫЙ;**
- **БАЗОВЫЙ;**
- **ПОРОГОВЫЙ;**
- **НЕДОСТАТОЧНЫЙ**

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (признак, на основании которого, проводится оценка по выбранному показателю):

ТАБЛИЦА 1

Показатель оценивания компетенций	Результат обучения	Критерии оценивания компетенций
Повышенный	Знать	Обучаемый продемонстрировал: глубокие исчерпывающие знания и понимание программного материала; содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все вопросы, включая дополнительные; свободное владение основной и дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой
	Уметь	Обучаемый продемонстрировал: понимание программного материала; умение свободно решать практические контрольные задания (ситуационные задачи, краткие формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить или описание результата, который нужно получить и др.); логически последовательные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы (решения) на все поставленные задания (вопросы), включая дополнительные; свободное владение основной и дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой
	Владеть	Обучаемый продемонстрировал: понимание программного материала; умение свободно решать комплексные практические задания (решения задач по нестандартным ситуациям (подготовки или экспертизы документов, решения задач анализа и оценки и т.п.); успешно защитил индивидуальный или групповой проект или портфолио, при наличии объективных практических результатов, характеризующих уровень сформированности компетенции(ий); логически последовательные, полные, правильные и конкретные ответы в ходе защиты задания (проекта, портфолио), включая дополнительные уточняющие вопросы (задания); свободное владение основной и дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой
Базовый	Знать	Обучаемый продемонстрировал: твердые и достаточно полные знания программного материала; правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений; последовательные, правильные, конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам; достаточное владение литературой, рекомендованной учебной программой
	Уметь	Обучаемый продемонстрировал: понимание

		<p>программного материала; умение решать практические контрольные задания (ситуационные задачи, краткие формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить или описание результата, который нужно получить и др.); логически последовательные, правильные и конкретные ответы (решения) на основные задания (вопросы), включая дополнительные; устранение замечаний по отдельным элементам задания (вопроса); владение основной и дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой</p>
	Владеть	<p>Обучаемый продемонстрировал: понимание программного материала; умение решать комплексные практические задания (решения задач по нестандартным ситуациям (подготовки или экспертизы документов, решения задач анализа и оценки и т.п.); достаточно успешно защитил индивидуальный или групповой проект или портфолио, при наличии практического результата, характеризующего уровень сформированности компетенции; продемонстрировал логически последовательные, достаточно полные, правильные ответы в ходе защиты задания (проекта, портфолио), включая дополнительные; самостоятельно устранил замечания по отдельным элементам задания (вопроса); владение основной и дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой</p>
Пороговый	Знать	<p>Обучаемый продемонстрировал: твердые знания и понимание основного программного материала; правильные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах преподавателя; недостаточно полное владение литературой, рекомендованной учебной программой</p>
	Уметь	<p>Обучаемый продемонстрировал: понимание основного программного материала; умение, без грубых ошибок, решать практические контрольные задания (ситуационные задачи, краткие формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить или описание результата, который нужно получить и др.); правильные, без грубых ошибок, ответы (решения) на основные задания (вопросы), включая дополнительные, устранение, при наводящих вопросах преподавателя, замечаний по отдельным элементам задания (вопроса); недостаточное полное владение литературой, рекомендованной учебной программой</p>

	Владеть	Обучаемый продемонстрировал: понимание основного программного материала; умение, без грубых ошибок, решать комплексные практические задания (решения задач по нестандартным ситуациям (подготовки или экспертизы документов, решения задач анализа и оценки и т.п.); защитил, с устранением ошибок, индивидуальный или групповой проект или портфолио, при наличии практического результата, характеризующего уровень сформированности компетенции; без грубых ошибок дал ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и ошибок в решениях в ходе защиты задания (проекта, портфолио) при наводящих вопросах преподавателя; недостаточно полное владение литературой, рекомендованной учебной программой
Недостаточный	Знать	Обучаемый продемонстрировал: неправильные ответы на основные вопросы; грубые ошибки в ответах; непонимание сущности излагаемых вопросов; неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы; не владеет основной литературой, рекомендованной учебной программой
	Уметь	Обучаемый продемонстрировал: непонимание основного программного материала; неумение решать практические контрольные задания (ситуационные задачи, краткие формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить или описание результата, который нужно получить и др.); не дал правильные ответы (решения) на основные задания (вопросы), включая дополнительные; не устранил, при наводящих вопросах преподавателя, замечания и грубые ошибки по заданию (вопросу); не владеет основной учебной литературой, рекомендованной учебной программой
	Владеть	Обучаемый продемонстрировал: непонимание основного программного материала; неумение, решать комплексные практические задания (решения задач по нестандартным ситуациям (подготовки или экспертизы документов, решения задач анализа и оценки и т.п.); не смог защитить индивидуальный или групповой проект или портфолио, при наличии грубых ошибок дал неправильные ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и ошибок в решениях в ходе защиты задания (проекта, портфолио) при наводящих вопросах преподавателя; не владеет основной учебной литературой, рекомендованной учебной программой

4. ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

При проведении промежуточной аттестации в университете используются традиционные формы аттестации:

Форма промежуточной аттестации	Шкала оценивания
ЗАЧЕТ	"зачтено", "незачтено"
ЗАЧЕТ С ОЦЕНКОЙ (дифференцированный зачет)	"отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно"
ЭКЗАМЕН	"отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно"

5. КРИТЕРИИ И ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

Для оценивания результатов обучения в виде **ЗНАНИЙ** используются следующие процедуры и технологии:

- устный ответ на вопрос(ы) или индивидуальное собеседование,
- письменные ответы на вопрос(ы),
- тестирование (простое) и т.п.

Для оценивания результатов обучения в виде **УМЕНИЙ** и **ВЛАДЕНИЙ** используются следующие процедуры и технологии:

- практические контрольные задания (далее – ПКЗ), включающих одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий) или комплексное тестирование, которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

По сложности ПКЗ разделяются на:

простые задания (далее – простые ПКЗ);

комплексные задания или комплексное тестирование (далее – комплексные ПКЗ).

Для оценивания **УМЕНИЙ** - применяются простые ПКЗ.

Простые ПКЗ предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести: простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием; несложные задания по выполнению конкретных действий.

Для оценивания **ВЛАДЕНИЙ** - применяются комплексные ПКЗ.

Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме, требующие поэтапного решения и развернутого ответа.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

При организации и проведении промежуточной аттестации, исходя из перечня планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), по каждой компетенции или связанным несколькими компетенциям, в формировании которых участвует учебная дисциплина (модуль), кафедрой формируются фонд оценочных средств к экзамену (соответственно – зачету с оценкой или зачету):

- **примерный перечень вопросов к экзамену** (соответственно зачету с оценкой, зачету) для оценивания результатов обучения в виде ЗНАНИЙ. При этом, за каждым вопросом в скобках указываются(ется) компетенции(я), уровень сформированности которых(ой) будет оцениваться;

- **примерный перечень простых практических контрольных заданий к экзамену** (соответственно – зачету с оценкой или зачету) для оценивания результатов обучения в виде УМЕНИЙ. При этом, за каждым заданием в скобках указываются(ется) компетенции(я), уровень сформированности которых(ой) будет оцениваться;

- **примерный перечень комплексных практических контрольных заданий к экзамену** (соответственно – зачету с оценкой или зачету) для оценивания результатов обучения в виде ВЛАДЕНИЙ. При этом, за каждым заданием в скобках указываются(ется) компетенции(я), уровень сформированности которых(ой) будет оцениваться.

Билеты или контрольные задания к зачету формируются случайной выборкой из приведенных ниже перечней.

Каждый билет (зачетное задание) включает:

1. Вопросы для оценивания результатов обучения в виде ЗНАНИЙ (теоретические вопросы);

2. Комплексные тестовые контрольные задания для оценивания результатов обучения в виде УМЕНИЙ (компьютерное тестирование (4 типа тестовых заданий) или практические контрольные задания);

3. Комплексное практическое контрольное задание для оценивания результатов обучения в виде ВЛАДЕНИЙ («Кейс-стадии» или ситуационные практические задачи).

Методика оценивания: при проведении промежуточной аттестации, как правило, применяется среднее арифметическое значения оценок полученных за каждый элемент оценивания, указанный в билете (вопрос и два практических задания).

При проведении оценивания по вопросам и заданиям, указанным в билете, в ходе промежуточной аттестации, преподаватель может учитывать результаты текущего контроля.

7. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ (ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ И (ИЛИ) ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

7.1. Примерный перечень вопросов к экзамену/зачету/зачету с оценкой для оценивания результатов обучения в виде ЗНАНИЙ.

Вопрос 1. Понятие: коммуникация, общение, деловое общение, коммуникация, субъекты общения (УК-5),

Вопрос 2. Личность и группа в деловых коммуникациях (УК-5)

Вопрос 3. Идентификация, рефлексия, эмпатия, аттракция (УК-5).

Вопрос 4. Сущность и понятие этики делового общения (УК-5).

Вопрос 5. Коммуникационные взаимосвязи, сети и потоки(УК-5).

Вопрос 6. Деловой разговор, понятие, требование, инструменты (УК-5).

Вопрос 7. Формы деловой коммуникации (УК-5, ОПК-8).

Вопрос 8. Переговоры, стратегии, этапы (ОПК-8)

Вопрос 9. Факторы, влияющие на эффективность общения, принципы речевого воздействия, коммуникационные эффекты (ОПК-8).

Вопрос 10. Речевая культура делового разговора, логическая культура делового разговора, психологическая культура делового разговора, невербальная культура разговора (УК-5, ОПК- 8).

Вопрос 11. Деловые беседы, совещания, их характер, определение целей, организационные методы и навыки ведения (ОПК-8).

Вопрос -12 Организационный конфликт, его виды, причины, методы и способы разрешения (ОПК-8).

Вопрос 13 Коммуникационные барьеры и способы их снижения (ОПК – 8).

Вопрос 14. Профессиональная этика, понятие, принципы, требования (ПК- 8).

Комплексное компьютерное тестирование

Тест 1- Тип ответа: Одиночный выбор (ОПК- 8).

1. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:

- А) различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп;
- б) язык, кухня, традиции;
- в) внешность;
- г) диалект;
- д) юмор.

2. Укажите параметры наиболее существенных различий при межкультурном общении:

- А) юмор, произношение;
- Б) язык, невербальные коды, мировоззрение, ролевые взаимоотношения, модели мышления;
- В) кухня, дистанция, внешность;
- Г) акцент, диалект, использование сленга;
- Д) традиции, алфавит, прием пищи и ее количество.

3. Тип общения, при котором партнеров по общению объединяют интересы дела, совместная деятельность:

- А) деловой стиль общения;
- Б) дружеский стиль общения;
- В) требовательный стиль общения;
- Г) дистанционный стиль общения;
- Д) заигрывающий стиль общения.

4. Они скорее галантны чем вежливы, скептически и расчетливы, хитры и находчивы. В то же время они восторженны, доверчивы и великодушны. Они любят и умеют говорить. Не всегда пунктуальны:

- А) французы;
- Б) японцы;
- Г) англичане;
- Д) русские;
- Е) американцы.

5. Коммуникационный процесс состоит из следующих базовых элементов:

- А) отправитель, сообщение, канал, получатель;
- Б) отправитель, указание, канал, получатель;
- В) отправитель, сообщение, окружающая среда, получатель.

6. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:

- А) психологии;
- Б) социологии;
- В) педагогике.

7. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- А) конструктивными;
- Б) деструктивными;
- В) реалистическими.

8. Конфликтная ситуация — это:

- А) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- Б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- В) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- Г) причина конфликта;

9. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:

- А) обмену информацией;
- Б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- В) достижению взаимопонимания;
- Г) расширению темы общения;
- Д) усилению информационного воздействия на партнера

10. Коммуникации, возникающие между коллегами внутри отделов, между линейными менеджерами, между структурами холдингов, называются:

- А) горизонтальными;
- Б) вертикальными;

- В)координационными;
- Г)восходящими.

11. Уровень общения, при котором осуществляется процесс непосредственного общения руководителя и подчиненного, называется:

- А)интегральным;
- Б)локальным;
- В)горизонтальным;
- Г)вертикальным.

12. Основной целью проведения деловых переговоров является:
выявление разных точек зрения по определенным вопросам;

- А)деловая дискуссия;
- Б)принятие согласованного решения в процессе общения заинтересованных сторон;
- В)встреча представителей разных организаций.

13. Основным этапом процесса переговоров является:

- А)разработка вариантов предложений для договоренности;
- Б)начало переговорного процесса;
- В)выбор средств ведения переговоров;
- Г)достижение формального согласия.

14. Конструктивная критика заключается в следующем:

- А)в указании недостатков чего-либо;
- Б)в указании недостатков чего-либо в рамках соблюдения этических норм;
- В)в соблюдении этики общения;
- Г)в умении подобрать комплимент.

15. Цели коммуникации:

- А)сокрытие информации, ее кодирование, обмен опытом;
- Б)не допущение раскрытия принимаемых решений;
- В)обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом;
- Г)все ответы верны.

Тест 2 - укажите 2 и более варианта ответа (ОПК-8, ПК-8)

1. Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

- А)- навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления
- Б) не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя
- В) пресекать агрессивные реплики со стороны участников

2. В конце делового совещания руководитель должен:

- А) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения
- Б) назвать ответственных исполнителей
- В) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

3. Основными вопросами, которые необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

- А) самоанализ поведения участников

- Б) устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу
- В) определение темы деловой беседы, основных задач и целей

4. 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

5. Кинесическими средствами невербального общения выступают:

- А) Мимика
- Б) Поза
- В) Покашливание
- Г) Рукопожатие
- Д) Устная речь

6. 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

7. Невербальными средствами общения являются

- А) Взгляд
- Б) Походка
- В) Рукопожатие
- Г) Телефон
- Д) Электронная почта

8. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:

- А) Познавательного сообщения
- Б) Призыва
- В) Приказа
- Г) Просьбы

9. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:

- А) Дистанция между общающимися
- Б) Мимика
- В) Похлопывание по спине
- Г) Телефон
- Д) Угол общения партнеров

10. Просодическими средствами невербального общения выступают

- А) Громкость голоса
- Б) Дистанция между общающимися
- В) Жесты
- Г) Интонация
- Д) Плач

11. Какие аспекты речевой деятельности изучаются дисциплиной «Культура речи»?

- А) Нормативный
- Б) Коммутативный
- В) Метафизический
- Г) Этический
- Д) Коммуникативный

12. Законы современной деловой риторики предписывают:

- А) Учет таких особенностей собеседника, как его социальный статус, образовательный, культурно-речевой уровень, особенности его личности
- Б) Ориентирование партнера в ходе деловых переговоров по принимаемым решениям через резюмирование
- В) Демонстрация готовности к сотрудничеству
- Г) Воздержание от похвал и комплиментов в адрес собеседника
- Д) Дезориентирование партнера, манипулирование им
- Е) Соблюдение правил эффективной речевой коммуникации

13. Отметьте верные суждения.

- А) Принцип Поллианы требует, чтобы содержание речевого общения удовлетворяло критериям оптимистического настроения коммуникантов
- Б) В деловой коммуникации сообщаемая информация должна быть интересной не только для адресанта, но и для адресата
- В) В деловом общении в условиях диалога реактивные реплики адресата (так-так, возможно, неплохо и т.п.) расцениваются как бестактные, как попытки прервать говорящего (адресанта)
- Г) Принцип кооперации и коммуникативного сотрудничества исключает смену коммуникативных ролей в диалогической речи

14. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы

- А) Информационные
- Б) Контрольные
- В) Провокационные
- Г) Направляющие

15. Важнейшими отличительными признаками делового общения являются:

- А) формально-статусный принцип взаимодействия субъектов общения
- Б) инструментальная направленность общения на решение социально-значимой проблемы
- В) реализация общения в какой-либо совместной профессиональной деятельности людей
- Г) ориентация на морально-психологическое давление

Тест 3 – Установить соответствие или порядок действий (ОПК-8)

1. Установите соответствие между типами конфликта и конкретной ситуацией : к каждой позиции , данной в первом столбце , подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Тип конфликта:	Ситуация:
----------------	-----------

А. внутриличностный конфликт	1. администрация предъявляет к сотруднику противоречивые требования к конечному результату его работы, а он отстаивает свою позицию;
Б. межличностный конфликт	2. руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
В. межгрупповой конфликт	3. при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров;
Г. конфликт между группой и личностью.	4. столкновение политических интересов различных социальных групп в обществе.

2. Установите соответствие между видами делового общения и способами обмена информацией : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид делового общения :	Способ обмена информации:
А. Монологическое общение	1. деловой разговор
Б. Диалогическое общение	2. деловая беседа
	3. переговоры
	4. интервью
	5. приветственная речь
	6. реклама
	7. совещание
	8. пресс-конференция

3. Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями : к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Понятия:	Определения:
А. целеустремленность	1. обилие и яркость новых идей и планов.
Б. самообладание	2. умение принимать своевременные , обоснованные и

	твердые решения и претворять их в жизнь.
В.самостоятельность	3.мобилизация своих сил для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями трудностями
Г.решительность	4.способность подчинять свои действия целям, которые необходимо достичь
Д.настойчивость	5. умение действовать на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивать советы и предложения других людей.
Е.энергичность	6.возможность действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил.
Ж.инициативность	7.качество, помогающее людям управлять своими мыслями , чувствами, действиями и поступками.
З.исполнительность	8.качество, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

4. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Тип темперамента:	Характеристика темперамента:
А) сангвиник	1.Впечатлителен , повышенно эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями.
Б) флегматик	2.Активен, предприимчив ,отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии ,в общении-резок, несдержан в выражениях.
В) холерик	3.Уравновешен ,медлителен , тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его , доводит до конца; настроение ,как правило, ровное, спокойное.
Г) меланхолик	4.Жизнерадостен, энергичен, инициативен , восприимчив к новому, быстро сходится с людьми.

5. Установите соответствие между основными типами взаимодействия и их вариантами: к каждой позиции , данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

1Приветствие	А.Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!
2.Прощание	Б.Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу

	меня простить... Простите, пожалуйста...
3.Благодарность	В.Спасибо! Очень признателен вам! Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!
4.Просьба	Г.Разрешите пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени...приглашаю вас на...
5.Извинение	Д.До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)
6.Предложение	Ж.Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...
7.Приглашение	З. Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...

6. Установите соответствие между видами слушания и их характеристиками

1. Направленное, критическое слушание.	А участник делового взаимодействия уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов.
2 Эмпатическое слушание.	Б При таком слушании с говорящим устанавливается обратная связь.
3 Нерефлективное слушание.	В Участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения (зачастую делая это превентивно, то есть приходя с установкой на критическое восприятие информации), а потом делает попытку его понимания.
4 Активное рефлективное слушание.	Г Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней.

7. Установите соответствие между зонами общения и их характеристиками

1. 350 см и более –	А личная зона (нормальные коммуникационные процессы между деловыми партнерами);
2. 120 см - 350 см –	Б публичная (открытая) зона (расстояние, предпочтительное при взаимодействии с большой группой людей, с массовой аудиторией);
3. 45 см – 120 см –	В интимная зона (в деловом взаимодействии вторгаться в чужую интимную зону не принято).
4. 45 см и менее –	Г социальная зона (то расстояние, на котором мы держимся от людей, которых не очень хорошо знаем или вовсе незнакомы, а также при взаимодействии с малой группой)

8. Установите соответствие между барьерами общения и их характеристиками

1. Барьер некомпетентности	А партнер неопрятно, неряшливо одет или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе
2 Эстетический барьер	Б партнер совсем не разбирается в проблеме
3 Фонетический барьер	В деловые партнеры пользуются одними и теми же знаками (в том числе словами) для обозначения совершенно разных вещей
4 Семантический барьер	Г Партнер говорит невнятно, с сильным акцентом

9. Установите соответствие между разными Стилями одежды

1. Консервативный стиль	А Ничего яркого. Стиль базируется на уменьшении контраста между сорочкой и костюмом.
2 Стиль взаимодействия	Б Новики моды, авангард. Свитера с необычной горловиной или жакеты с неправильными линиями.
3 Творческий стиль	В Классический костюм. Максимальный контраст между сорочкой и костюмом.

10. Установите соответствие между формами деловой коммуникации

1. Переговоры	А общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.
2 Деловые совещания	Б форма коммуникации для достижения общего соглашения, совместного анализа проблем
3 Деловая беседа	В разновидность разговора, беседы между двумя и более людьми, при которой интервьюер задаёт вопросы (не менее трёх) своим собеседникам и получает от них ответы. В некоторых случаях это происходит под запись или в прямом эфире.
4 Пресс конференция	Г межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений
5 Интервью	Д мероприятие для <u>СМИ</u> , проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость или любой другой повод, и организация или отдельная личность, непосредственно связанные с этой новостью или поводом, желают дать свои комментарии по этому вопросу.

11. Установите соответствие невербальных средств общения и их характеристик

1. проксемика	А Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание
2 такесика	Б Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения
3 кинесика	В Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех
4) паралингвистика	Г Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику

12. Установите соответствие видов воздействия

1. убеждение	А Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
2 просьба	Б Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям
3 принуждение	В проponent передаёт оппоненту некоторую значимую информацию с целью породить у него веру в её истинность
4 заражение	Г Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми

13. Установите соответствие

1. Нисходящая коммуникация	А это сообщения, посылаемые с низшего уровня организации на высший.
2 Восходящие коммуникации	Б это сообщения, направляемые высшим руководством руководителям низших уровней, которые доводят информацию до подчиненных.
3 Горизонтальные коммуникации –	В коммуникации, которые устанавливаются при помощи правил, закрепленных в должностных инструкциях и внутренних нормативных документах
4 Формальные коммуникации	Г это различные формы общения между коллегами, т.е. равными по иерархическому уровню индивидами внутри одного подразделения или между подразделениями

14. Установите соответствие Стратегий поведения в конфликтной ситуации

1. Компромисс	А навязывание другой стороне предпочтительного для себя решения
2. Сотрудничество	Б взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон
3. Соперничество	В поиск такого решения, которое бы удовлетворило обе стороны.
4. Уклонение	Г игнорирование своих интересов и принятие позиции оппонента
5. Приспособление	Д нахождение в ситуации конфликта, но без всяких активных действий по его разрешению

15. Установите соответствие взаимосвязанных этапов Коммуникационного процесса обмена информацией:

1.	А Передача сообщения.
2.	Б Зарождение идеи или отбор информации.
3.	В Интерпретация сообщения.
4.	Г Выбор канала передачи информации.

Тест 4 - заданий свободного изложения: закончите предложение (фразу); впишите вместо прочерка правильный ответ; дополните определение (эссе) (ОПК-8)

1. Закончите предложение:

В деловом этикете шанс на успех увеличивают привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подходящего языка и умение _____.

2. Закончите предложение:

Столкновение противоположных целей, мнений, интересов свидетельствуют о наличии _____.

3. Закончите предложение:

Затруднения и препятствия на пути передачи информации во многих ситуациях общения свидетельствуют о наличии коммуникативных _____.

4. Закончите предложение:

Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность и _____.

5. «Разбудите слушателя», «заинтересуйте его», «покажите, что факты понятны» — это правила ... _____.

6. «Спорщик», «позитивист», «всезнайка», «словоохотливый», «застенчивый», «негативист», «не проявляющий интереса», «крупная шишка», «расспрашивающий» — это _____ участников обсуждения.

7. деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как _____

8. В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков — это проявление принципа ... _____

9. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:

10. В деловой этике преобладание оценки деятельности подчиненных, а не их личностных качеств, признание индивидуальности партнеров по общению, открытость для критики, самокритичность — это проявление принципа _____...

11. Видение себя глазами партнера по общению — это _____

12. Визуальный контакт осуществляется при помощи _____

13. Главными требованиями к телефонному общению являются: _____

14. Деловая этика представляет собой ... _____

15. Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам _____

7.3. Примерный перечень комплексных практических контрольных заданий к экзамену (зачету) для оценивания результатов обучения в виде ВЛАДЕНИЙ. (ОПК-8, ПК- 8) (Ситуационные практические задачи или Кейс-стадии)

Задание 1.

Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рациональное. Вы понимаете, что не мешало бы поискать и другие возможности. Подумайте, что может заставить сотрудников искать решения типа «как сделать?», а не «что делать?». Как следует поступить, чтобы подтолкнуть собравшихся на генерацию идей?

Задание 2.

Часто на совещании люди не слушают друг друга. Один говорит «А — это В». Другой вступает в диалог так, как если бы первый сказал «А — это С». Словом, обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания и конкретные доводы того или иного человека игнорируются остальными присутствующими. Как следует себя вести руководителю в данной ситуации?

Задание 3.

Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

Задание 4.

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Задание 5.

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Задание 6.

На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Им говорите:...

Задание 7.

Вы - новый молодой руководитель одного из подразделений предприятия и чувствуете настороженное отношение к себе окружающих Вас сотрудников. Причем Вы попали в коллектив, где нет четкого распределения и выполнения своих обязанностей. А на Вас еще давит и груз долгов, оставшихся после Вашего предшественника. Таким образом, Вам необходимо повысить уровень эффективности труда и организовать слаженную и успешную работу Вашего подразделения. Ваши действия в этот период?

Задание 8.

Старшего мастера Сорокина Ивана Петровича как хорошего специалиста повысили в должности. Теперь он стал заместителем начальника цеха, однако через некоторое время стало ясно, что он не справляется со своими обязанностями и его повышение оказалось преждевременным. Таким образом, он получил сообщение, что понижен в должности (до старшего мастера). Иван Петрович расценил это как личное оскорбление и уволился с работы. Правильно ли он поступил? Почему? Как бы Вы поступили на его месте?

Задание 9.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний - она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Задание 10.

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Разработчик:

к.э.н., доцент кафедры экономической безопасности и предпринимательства



Попова Ирина
Владимировна

ФОС обсужден на заседании кафедры
экономической безопасности и предпринимательства
Протокол № 5 от «22» января 2024 г.



Заведующий кафедрой:
« 22» января 2024 г.

Попова Ирина Владимировна