



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Б1.В.01 Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля))

38.03.02. Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) Менеджмент организации

(наименование направленности (профиля))

Квалификация выпускника Бакалавр

(наименование квалификации)

Форма обучения Очная, заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Рекомендован к использованию Филиалами АНОО ВО «ВЭПИ»

Воронеж
2019

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента, год начала подготовки – 2019.

Протокол заседания от « 18 » января 2019 г. № 6

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) согласован со следующими представителями работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся обучающиеся:

Директор Воронцова Е.А. Вор
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Директор Литвинов А.А. Лит
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Директор Часовкин В.В. Час
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)



Заведующий кафедрой



И. В. Куксова

Разработчики:

Доцент



А.А. Галкин

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО

Целью проведения дисциплины Б1.В.01 «Деловые коммуникации» является достижение следующих результатов обучения:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК-6	способность к самоорганизации и самообразованию
ПК-9	способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

В формировании данных компетенций также участвуют следующие дисциплины (модули), практики и ГИА образовательной программы (по семестрам (курсам) их изучения):

- для очной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по семестрам изучения							
	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем	6 сем	7 сем	8 сем
Математика	ОК-6	ОК-6						
Менеджмент			ОК-6	ОК-6				
Информационные технологии в менеджменте				ОК-6				
Маркетинг					ПК-9	ПК-9		
Инновационный менеджмент							ОК-6	
Экономическая теория	ОК-6 ПК-9	ОК-6 ПК-9						
История экономических учений		ОК-6 ПК-9						
Региональная экономика			ПК-9					
Мировая экономика и МЭО						ПК-9		
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)				ОК-6				
Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)						ПК-9		ПК-9
Производственная практика (преддипломная практика)								ПК-9
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								ОК-6 ПК-9
Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты								ОК-6 ПК-9
Ценообразование в мировой экономике				ПК-9				
Подготовка публичной защиты ВКР								ОК-6
Права человека					ОК-6			

- для заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по курсам изучения				
	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс
Математика	ОК-6				
Менеджмент		ОК-6			
Информационные технологии в менеджменте		ОК-6			

Маркетинг			ПК-9		
Инновационный менеджмент				ОК-6	
Экономическая теория	ОК-6 ПК-9				
История экономических учений		ОК-6 ПК-9			
Региональная экономика				ПК-9	
Мировая экономика и МЭО					ПК-9
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)			ОК-6		
Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)				ПК-9	ПК-9
Производственная практика (преддипломная практика)					ПК-9
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					ОК-6 ПК-9
Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты					ОК-6 ПК-9
Ценообразование в мировой экономике		ПК-9			
Подготовка публичной защиты ВКР					ОК-6
Права человека			ОК-6		

Этап дисциплины (модуля) Б1.В.01 «Деловые коммуникации» в формировании компетенций соответствует:

- для очной формы обучения – 1 семестру;
- для заочной формы обучения – 2 курсу.

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
ОК-6	Знать: основы профессионального самосовершенствования для деловых коммуникаций Уметь: организовать работу по повышению квалификации и профессионального мастерства для деловых коммуникаций Владеть: навыками организации деятельности по повышению квалификации и переподготовки для деловых коммуникаций
ПК-9	Знать: основы воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления для деловых коммуникаций Уметь: разрабатывать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления для деловых коммуникаций Владеть: методами воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления для деловых коммуникаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенции (части компетенций)	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	Понятие деловых коммуникаций	ОК-6	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
2	Речевая культура в деловых коммуникациях	ПК-9	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

3	Логические правила делового разговора	ОК-6	<p>Полнота изложения</p> <p>Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов</p> <p>Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы</p> <p>Уровень владения тематикой</p> <p>Логичность подачи материала</p> <p>Правильность цитирования источников</p> <p>Правильное оформление работы</p> <p>Соответствие реферата стандартным требованиям</p>	Реферат	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>
4	Психологические особенности деловых коммуникаций	ПК-9	<p>Полнота изложения</p> <p>Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов</p> <p>Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы</p> <p>Уровень владения тематикой</p> <p>Логичность подачи материала</p> <p>Правильность цитирования источников</p> <p>Правильное оформление работы</p> <p>Соответствие реферата стандартным требованиям</p>	Реферат	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>
5	Невербальные средства в деловых коммуникациях	ОК-6	<p>Полнота изложения</p> <p>Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов</p> <p>Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы</p> <p>Уровень владения тематикой</p> <p>Логичность подачи материала</p> <p>Правильность цитирования источников</p> <p>Правильное оформление работы</p> <p>Соответствие реферата стандартным требованиям</p>	Реферат	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>
6	Ведение делового совещания	ПК-9	<p>Полнота изложения</p> <p>Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов</p> <p>Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы</p> <p>Уровень владения тематикой</p> <p>Логичность подачи материала</p> <p>Правильность цитирования источников</p> <p>Правильное оформление работы</p> <p>Соответствие реферата стандартным требованиям</p>	Реферат	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p> <p>«удовлетворительно»</p> <p>«неудовлетворительно»</p>
7	Ведение деловых переговоров	ОК-6	<p>Полнота изложения</p> <p>Степень использования в работе</p>	Реферат	<p>«отлично»</p> <p>«хорошо»</p>

			результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям		«удовлетворительно» «неудовлетворительно»
8	Ведение делового телефонного разговора	ПК-9	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
9	Деловая переписка	ПК-9	Подбор информационного источника для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумеваемой) Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.	Индивидуальное задание	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
ИТОГО			Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			Зачёт	ответ на билет	«Зачтено» «Не зачтено»

Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Шкала оценивания индивидуального задания

Критерий оценки	Оценка
-----------------	--------

	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Подбор информационного источника для анализа	Использует для анализа как рекомендованные источники информации преподавателем, так и самостоятельно подобранные источники	Использует для анализа более одного рекомендованного преподавателем источника информации	Использует для анализа только один рекомендованный преподавателем источник информации	Отсутствуют ссылки на источники информации, необходимые для анализа
Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию	Предоставляет ответы на все поставленные вопросы	Допускает неточности при ответе на вопросы	Отвечает только на один поставленный вопрос	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумевающейся)	Демонстрирует полные ответы на все поставленные вопросы	Допускает ошибки в ответах на поставленные вопросы	Называет один требуемый факт подразумевающейся информации	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов)	Аргументировано отвечает на поставленные вопросы, приводя критерии оценки в явления в задании	Допускает ошибки в аргументации критериев явления задания	Приводит только одно доказательство критерия оценки явления в задании	Аргументация и ответы отсутствуют
Наглядность и иллюстративность примеров	Раскрывает на примерах изученные теоретические положения	Допускает ошибки в примерах по изученным теоретическим положениям	Испытывает затруднения при иллюстрации примерами теоретических положений	Не демонстрирует наглядность и иллюстративность примеров
Доказательство собственных утверждений	Демонстрирует убедительные доказательства собственных суждений и выводов по решению поставленных задач в задании	Допускает неточности при доказательстве собственных суждений по выполнению задания	Испытывает затруднения при доказательстве собственных суждений по выполнению задания	Не приводит ни одного из аналитических фактов доказательства собственных суждений по выводам задания
Общий аналитический вывод по заданию	Представляет обоснованный вывод по заданию с указанием всех составляющих	Допускает некоторые неточности при раскрытии составляющих	Приводит вывод, носящий краткий характер и затруднительный для понимания	Отсутствует вывод по заданию

	проведенного аналитического исследования	проведенного аналитического исследования, составляющих вывод по заданию		
--	--	--	--	--

Шкала оценивания реферата

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворитель но	неудовлетворительно
полнота изложения	Реферат является информативным, объективно передаёт исходную информацию, а также корректно оценивает материал, содержащийся в первоисточнике	Не раскрыты отдельные вопросы	Тема раскрыта частично	Тема раскрыта не полностью
степень использования в работе результатов исследований и установленны х научных фактов	В работе в полной мере использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе частично использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе использованы некоторые результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе не использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме
дополнительн ые знания, использованн ые при написании работы	В работе в полной мере использованы дополнительные знания	В работе частично использованы дополнительные знания	В работе использованы некоторые дополнительные знания	В работе не использованы дополнительные знания
Уровень владения тематикой	Полностью владеет темой	Не владеет отдельными вопросами по данной теме	Частично владеет темой	Не владеет темой
логичность подачи материала	Материал изложен логично	Иногда логичность изложения нарушается	Логичность прослеживается слабо	Материал изложен нелогично
Правильность цитирования источников	Источники процитированы правильно, нет плагиата	Незначительные ошибки в цитировании	Грубые ошибки в цитировании источников	Допущен плагиат
правильное оформление работы	Реферат оформлен правильно	Незначительные ошибки в оформлении	Грубые ошибки в оформлении	Реферат оформлен неправильно

соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат полностью соответствует стандартам	Реферат соответствует стандартам, но допущены незначительные отступления	Реферат частично соответствует стандартам	Реферат не соответствует стандартам
---	--	--	---	-------------------------------------

Критерии оценивания ответа на билет:

Критерии «зачтено»:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально решены соответствующие задачи;
- в ответах выделялось главное;
- ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
- показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи;
- показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины

Критерии «не зачтено» - обучающийся не демонстрирует знания, умения и навыки по компетенциям дисциплины.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Примерные темы рефератов

1. Роль имиджа в деловом общении.
2. Современный этикет и деловой протокол.
3. Условия формирования имиджа коллектива.
4. Правила ведения переговоров (страноведческий аспект).
5. Особенности невербальной коммуникации: понимаем язык жестов.
6. Деловое общение в работе менеджера.
7. Деловой имидж менеджера.
8. Виды деловых приемов и их характеристика.
9. Приветствие. Формы приветствий.
10. Этикет общения руководителя и подчиненного.
11. Организация системы обучения персонала.
12. Особенности современного делового совещания.
13. Имидж организации.
14. Правила ведения спора.
15. Деловые и личные качества секретаря-референта.
16. Особенности имиджа менеджера в сфере культуры.
17. Правила публичного выступления.
18. Правила организации корпоратива.

19. Телефон как средство делового общения.
20. Семейный бизнес: правила коммуникации.
21. Фрилансерство: особенности делового общения.
22. Деловые подарки.
23. Правила вознаграждения и премирования сотрудников.
24. Корпоративный дух: правила формирования.
25. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки.

Примеры индивидуальных заданий

Задание 1. Составьте письмо-извещение Новосибирского ЗАО «Экосан» Кемеровскому ЗАО «Партнер» о причинах задержки поставок машин и оборудования.

Задание 2. Составьте информационное письмо о продаже частным и государственным предприятиям персональных компьютеров по договорной стоимости и о возможности принимать заказы на составление программ.

Задание 3. Составить трехдневный план мероприятий по приёму иностранной делегации, который включает: расселение, питание, организацию встреч с иностранными партнерами, культурную программу и др.

Список вопросов к зачёту

1. Теоретические аспекты коммуникационного процесса. Общение как деятельность.
2. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.
3. Каналы передачи информации в организации.
4. Модель передачи сообщения.
5. Механизмы воздействия в процессе общения.
6. Этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь, как основа обеспечения эффективности коммуникаций.
8. Преграды, характерные для коммуникационного процесса и пути их преодоления.
9. Цели и функции делового общения.
10. Характеристика стилей общения.
11. Характеристика форм делового общения.
12. Вербальное общение: разновидности, средства организации слушателя.
13. Методика устного выступления.
14. Методика проведения переговоров.
15. Структура публичного выступления и критерии его эффективности.
16. Законы публичного выступления.
17. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.

18. Особенности невербального общения.
19. Критерии эффективности делового общения.
20. Деловая беседа: характеристика, виды, цели.
21. Деловое общение в формировании имиджа руководителя.
22. Значение презентации в деловом общении.
23. Служебный этикет, манеры поведения.
24. Сущность и характеристики имиджа.
25. Внешний облик руководителя.
26. Культура оформления документов в деловом общении.
27. Общие принципы работы с документами.
28. Деловой стиль одежды.
29. Имидж как средство повышения эффективности делового общения.
30. Сопровождение как форма делового общения.
31. Этапы построения имиджа.
32. Конфликт в деловом общении, виды конфликтов.
33. Стадии протекания конфликта. Структура конфликта.
34. Стили поведения в конфликте.
35. Типы личностей в конфликте.
36. Восприятие в деловом общении.
37. Понимание в деловом общении.
38. Фактор привлекательности, фактор превосходства и фактор отношения к нам.
39. Деловое общение в рабочей группе.
40. Типы взаимоотношения внутри коллектива.
41. Структура коллектива.
42. Типы лидеров.
43. Деловые приемы. Характеристика деловых приемов.
44. Деловой протокол в деловом общении.
45. Этика и этикет, их соотношение в деловом общении.
46. Корпоративный имидж и корпоративная этика.
47. Деловая документация и способы ее регистрации.
48. Виды письменных деловых документов.
49. Структура и принципы телефонных переговоров.
50. Тайна служебных документов.

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

Зачет служит формой проверки выполнения обучающимися освоения учебного материала дисциплины (модуля), в соответствии с утвержденными программами и оценочными материалами.

Результаты сдачи зачета оцениваются по шкале: «зачтено», «не зачтено».

В целях поощрения обучающихся за систематическую активную работу на учебных занятиях и на основании успешного прохождения текущего контроля и внутрисеместровой аттестации допускается выставление зачетной оценки без процедуры сдачи зачета.

Зачет принимается педагогическими работниками в соответствии с закрепленной учебной нагрузкой на учебный год. В случае отсутствия по объективным причинам педагогического работника, принимающего зачет, заведующий кафедрой поручает его проведение педагогическому работнику, имеющему необходимую квалификацию.

Результаты зачета заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость. Если обучающийся не явился на зачет, в ведомости напротив фамилии обучающегося делается запись «не явился». Неявка на зачет без уважительной причины приравнивается к оценке «не зачтено».

В зачетную книжку выставляется соответствующая оценка, полученная обучающимся. Заполнение зачетной книжки до внесения соответствующей оценки в ведомость не разрешается. Оценка «не зачтено» в зачетную книжку не ставится.

Зачетно-экзаменационная ведомость сдается в деканат в день проведения зачета.

5. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся в рамках проведения контроля наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по дисциплине

Общие критерии оценивания

№ п/п	Процент правильных ответов	Оценка
1	86 % – 100 %	5 («отлично»)
2	70 % – 85 %	4 («хорошо»)
3	51 % – 69 %	3 (удовлетворительно)
4	50 % и менее	2 (неудовлетворительно)

Вариант 1

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОК-6	11	ПК-9
2	ОК-6	12	ПК-9
3	ОК-6	13	ПК-9
4	ОК-6	14	ОК-6
5	ПК-9	15	ОК-6
6	ПК-9	16	ОК-6

7	ПК-9	17	ПК-9
8	ОК-6	18	ПК-9
9	ОК-6	19	ПК-9
10	ПК-9	20	ПК-9

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	3
2	1	12	1
3	4	13	3
4	3	14	4
5	2	15	1
6	1	16	2
7	2	17	4
8	4	18	1
9	4	19	3
10	1	20	1

Задание №1

Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания:

Ответ:

1. интеллектуального и делового
2. эмоционального и культурного
3. эмоционального и интеллектуального
4. рационального и эмоционального

Задание №2

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений:

Ответ:

1. устных и письменных
2. слов и жестов
3. жестов и мимики
4. устных и бессловесных

Задание №3

Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка:

Ответ:

1. языка тела и слов
2. языка телодвижений и письменной речи
3. устной речи и ее параметров
4. языка телодвижений

Задание №4

Коммуникации в организации важны:

Ответ:

1. только для систем управления
2. только для производственных систем
- 3.** для всей организации в целом
4. только для отдельных структур организации

Задание №5

Организационная система, влияющая на свое окружение и испытывающая влияние со стороны других систем, называется:

Ответ:

1. закрытой
- 2.** активной
3. открытой
4. пассивной

Задание №6

Формальным каналом передачи информации в организации является:

Ответ:

- 1.** организационная структура
2. профессиональная структура
3. неформальная структура
4. социально-демографическая структура

Задание №7

Направленность общения в организации:

Ответ:

1. вертикальные и линейные
- 2.** нисходящие и восходящие
3. линейные и горизонтальные
4. активные и нисходящие

Задание № 8

Ситуация, при которой у получателя информации не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как:

Ответ:

1. описательность

2. конструктивность
3. своевременность
- 4. конкретность**

Задание №9

Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как:

Ответ:

1. своевременность
2. готовность
3. достоверность
- 4. ясность**

Задание №10

Выберите правильную последовательность. Коммуникативный процесс включает в себя этапы:

Ответ:

- 1.** формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
2. приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
3. расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
4. приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

Задание №11

Для адекватного восприятия информации необходимо единство:

Ответ:

1. кодирования и шифровки информации
2. расшифровки и декодирования информации
- 3.** кодирования и декодирования информации
4. кодирования и перекодирования информации

Задание №12

Инициатор и организатор процесса коммуникации называется:

Ответ:

- 1.** коммуникатор
2. реципиент
3. информатор
4. декодер

Задание №13

Определите, какое из технических средств коммуникации обеспечивает персонифицированное получение информации:

Ответ:

1. газета
2. журнал
3. телефон
4. телевизор

Задание №14

Каких типов совещаний не бывает на фирмах?:

Ответ:

1. совещания по планированию
2. совещания по мотивации труда
3. совещания по внутрифирменной организации
4. совещания о деятельности членов правительства

Задание №15

Критерием эффективности деловых переговоров является:

Ответ:

1. достижение согласия
2. страх партнера
3. договоренность о встрече
4. вежливость партнера

Задание №16

Первое официальное представление заинтересованной аудитории неизвестной или малоизвестной продукции и ее создателей называется:

Ответ:

1. представление
2. презентация
3. знакомство
4. ознакомление

Задание №17

Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?:

Ответ:

1. телефонный разговор
2. личное письменное сообщение

3. выступление перед большой аудиторией
- 4. межличностное общение**

Задание №18

Невербальные компоненты общения наиболее значимы:

Ответ:

- 1. в первые минуты знакомства**
2. в процессе обмена информацией
3. при аргументировании
4. в процессе спора

Задание №19

Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?:

Ответ:

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации
2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения
- 3. вообще неконфликтные люди**
4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей

Задание №20

Специфической особенностью делового общения является:

Ответ:

- 1. регламентированность**
2. конфликтность
3. свобода
4. актуальность

Вариант 2

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ПК-9	11	ОК-6
2	ПК-9	12	ОК-6
3	ОК-6	13	ПК-9
4	ОК-6	14	ПК-9
5	ОК-6	15	ПК-9
6	ОК-6	16	ОК-6
7	ПК-9	17	ОК-6
8	ПК-9	18	ОК-6
9	ПК-9	19	ПК-9
10	ПК-9	20	ПК-9

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	4
2	1	12	4
3	2	13	2
4	2	14	4
5	2	15	3
6	1	16	1
7	1	17	3
8	4	18	1
9	2	19	4
10	2	20	1

Задание №1

Служебные контакты должны строиться на:

Ответ:

- 1.** партнерских началах
2. взаимном интересе
3. личной выгоде
4. корыстном интересе

Задание №2

Устные виды Делового общения разделяются на:

Ответ:

- 1.** монологические
2. структурные
3. письменные
4. печатные

Задание №3

Переговоры - обсуждение с целью:

Ответ:

1. приятного времяпрепровождения
- 2.** заключение соглашения по какому-либо вопросу
3. выяснение отношений
4. навязывания своих условий сделки

Задание №4

Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются:

Ответ:

1. пикники
2. совещания и собрания
3. тренинги
4. деловые игры

Задание №5

Целью деловых коммуникаций является:

Ответ:

1. общение
2. повышение эффективности производства
3. духовное развитие персонала
4. интеллектуальное развитие

Задание №6

Способствует ли успешности делового общения учет индивидуально-психологических характеристик коммуникантов (пол, возраст, национальность, особенности темперамента и т.д.)?:

Ответ:

1. да
2. нет
3. в большей степени
4. в меньшей степени

Задание №7

Совещания, необходимо проводить:

Ответ:

1. только тогда, когда иные пути решения проблемы являются менее эффективными
2. настолько часто, насколько это позволяют возможности
3. ежедневно
4. ежемесячно

Задание №8

Проведение переговоров продуктивно если:

Ответ:

1. мнения участников частично совпадают, а частично расходятся
2. позиции сторон диаметрально противоположны
3. взгляды оппонентов полностью совпадают
4. обсуждаются различные вопросы

Задание №9

Коммуникация – это:

1. обмен идеями
2. информационный обмен
3. трансляция информации через средства технической связи
4. управленческое общение

Задание №10

Реакция получателя на сообщение это:

Ответ:

1. восприятие
2. обратная связь
3. кодирование
4. шум

Задание №11

Характерными чертами официально-делового стиля являются:

Ответ:

1. объективность, экспрессивность, точность
2. точность, ясность, синтаксическая осложненность
3. эмоциональность, прерывистость, необъективность, нелогичность
4. ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения

Задание №12

Стремление субъектов взаимодействия идти на взаимные уступки и реализовывать свои интересы с учетом интересов противоположной стороны, называется:

Ответ:

1. сотрудничество
2. кооперация
3. избегание
4. компромисс

Задание №13

Какой поток организационной коммуникации позволяет обратиться с жалобой к вышестоящему руководству?:

Ответ:

1. исходящий
2. восходящий
3. формальный
4. неформальный

Задание №14

От чего не зависит эффективное использование коммуникаций в организации:

Ответ:

1. от профессионализма руководителей
2. от структуры организации
3. от наличия устойчивых межличностных отношений между членами организации
- 4.** от уровня зарплаты

Задание №15

Совещание, проводимое с целью найти оптимальное решение обсуждаемых вопросов – это:

Ответ:

1. диктаторское совещание
2. автократическое совещание
- 3.** дискуссионное совещание
4. свободное совещание

Задание №16

Деловой этикет – это:

Ответ:

- 1.** правила поведения в системе делового общения
2. строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного
3. выполнение требований должностной инструкции
4. стандарт в одежде

Задание №17

Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

Ответ:

1. достоверность
2. своевременность
- 3.** форма подачи информации
4. адресность

Задание №18

Как называется двусторонний процесс обмена информацией?

Ответ:

1. коммуникация
2. взаимодействие
3. контакт
4. интеракция

Задание №19

Аксиальная коммуникация - это:

Ответ:

1. восприятие друг друга партнерами по общению
2. взаимовлияние друг на друга участников общения
3. взаимодействие участников общения
4. адресная коммуникация

Задание №20

К деловой корреспонденции относятся:

Ответ:

1. деловые и коммерческие письма
2. аудиограмма
3. рекламное обращение
4. презентация

Вариант 3

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОК-6	11	ПК-9
2	ОК-6	12	ПК-9
3	ПК-9	13	ПК-9
4	ПК-9	14	ПК-9
5	ПК-9	15	ОК-6
6	ОК-6	16	ОК-6
7	ОК-6	17	ПК-9
8	ОК-6	18	ПК-9
9	ОК-6	19	ОК-6
10	ОК-6	20	ОК-6

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	2

2	3	12	2
3	1	13	2
4	1	14	3
5	3	15	3
6	2	16	2
7	1	17	1
8	3	18	2
9	1	19	1
10	1	20	1

Задание №1

Прием «зацепки»:

Ответ:

1. выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы
2. заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления
3. заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

Задание №2

Антикульминационная структура изложения материала:

Ответ:

1. выводы делаются в конце выступления
2. основная проблема раскрывается в середине выступления
3. решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

Задание №3

Прямое ускорение:

Ответ:

1. стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме
2. предполагает в процессе деловой беседы предлагать не одно, а несколько решений
3. позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно

Задание №4

В конце делового совещания руководитель должен:

Ответ:

1. четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения
2. назвать ответственных исполнителей

3. выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

Задание №5

Пирамидальная структура изложения материала:

Ответ:

1. выводы делаются в конце выступления
2. решение проблемы дано в начале выступления, потом оно раскрывается и поясняется
3. основная проблема раскрывается в середине выступления

Задание №6

Постоянно действующее совещание:

Ответ:

1. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
2. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
3. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

Задание №7

Фиксация договоренности является:

Ответ:

1. заключительным элементом основной части деловой беседы
2. заключительным элементом подготовительной части деловой беседы
3. элементом заключительного этапа деловой беседы

Задание №8

Прием прямого подхода:

Ответ:

1. заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора
2. предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе
3. заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

Задание №9

Оценка «языка собеседника»:

Ответ:

1. позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
2. дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов
3. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

Задание №10

Идентификация:

Ответ:

1. предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели
2. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника
3. позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

Задание №11

Основной вопрос, который необходимо решить в процессе подготовки деловой беседы:

Ответ:

1. самоанализ поведения участников
2. устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречу определение темы деловой беседы, основных задач и целей
3. продумать дресс-код

Задание №12

Кульминационная структура изложения материала:

Ответ:

1. основная проблема раскрывается в середине выступления решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется
2. выводы делаются в конце выступления
3. основная проблема раскрывается в начале выступления

Задание №13

Гипотетический подход:

Ответ:

1. заключается в том, что собеседнику предлагается принять только предварительно решение

- 2.заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника
3. стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

Задание №14

Оценка мотивов и уровня информированности:

Ответ:

1. позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации
2. позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации
- 3.позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

Задание №15

Заключительный этап позволяет:

Ответ:

1. составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы
2. накопить полезный опыт на будущее
- 3.наметить дальнейшую тактику общения с собеседником

Задание №16

Свободное оперативное совещание:

Ответ:

1. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
- 2.может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу
3. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

Задание №17

Место проведения совещания:

Ответ:

- 1.встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории
2. встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания
3. встречи могут проходить только на нейтральной территории

Задание №18

Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

Ответ:

1. навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления
- 2.** не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя
3. пресекать агрессивные реплики со стороны участников

Задание №19

В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

Ответ:

- 1.** когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения
2. когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний
3. когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы

Задание №20

Проблемное деловое совещание:

Ответ:

- 1.** характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы
2. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни
3. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

Вариант 4

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОК-6	11	ОК-6
2	ОК-6	12	ОК-6
3	ОК-6	13	ОК-6
4	ОК-6	14	ОК-6
5	ОК-6	15	ПК-9
6	ПК-9	16	ПК-9
7	ПК-9	17	ПК-9

8	ПК-9	18	ОК-6
9	ПК-9	19	ОК-6
10	ОК-6	20	ОК-6

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	4	11	1
2	4	12	4
3	4	13	1
4	2	14	1
5	2	15	2
6	1	16	1
7	4	17	1
8	2	18	1
9	3	19	1
10	3	20	3

Задание №1

Умение внимательно слушать молча, не вмешиваясь своими замечаниями в речь собеседника, характеризует вид слушания:

Ответ:

1. направленное
2. рефлексивное
3. эмпатическое
- 4. нерефлексивное**

Задание №2

Целенаправленное, неаргументированное воздействие одного человека на другого или на группу людей:

Ответ:

1. подражание
2. заражение
3. конформность
- 4. внушение**

Задание №3

Перенос своих состояний на другую личность, приписывание ей черт, которые в действительности присущи самому воспринимающему, а у оцениваемой личности могут отсутствовать:

Ответ:

1. эмпатия
2. идентификация

- 3. рефлексия
- 4. проекция

Задание №4

Вид речи, требующий завершенности мысли, строгой логики и последовательности:

Ответ:

- 1. внутренняя
- 2. монологическая
- 3. диалогическая
- 4. письменная

Задание №5

Выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация знаний норм социальной среды:

Ответ:

- 1. интимно – личностный уровень общения
- 2. социально – ролевой уровень общения
- 3. деловой уровень общения
- 4. прагматический уровень общения

Задание №6

Удовлетворение потребности в понимании, сочувствии, сопереживании — это уровень общения:

Ответ:

- 1. интимно – личностный
- 2. социально – ролевой
- 3. деловой
- 4. прагматический

Задание №7

Интеллектуальное воздействие, при котором информация осмысливается самостоятельно:

Ответ:

- 1. подражание
- 2. внушение
- 3. мода
- 4. убеждение

Задание №8

Интерактивная сторона общения заключается в:

Ответ:

1. обмене информацией между людьми
- 2.**организации взаимодействия между людьми
3. процессе восприятия друг друга партнерами по общению
4. реализации потребности в персонификации

Задание №9

Систематическая ошибка социального восприятия, которая не входит в группу, называемую «эффектом ореола» — фактор:

Ответ:

1. превосходства
2. привлекательности
- 3.**первичности
4. отношения к нам

Задание №10

Перцептивная сторона общения заключается в:

Ответ:

1. обмене информацией между людьми
2. организации взаимодействия между людьми
- 3.**процессе восприятия друг друга партнерами по общению
4. реализации потребности в персонификации

Задание №11

Коммуникативная сторона общения заключается в:

Ответ:

- 1.**обмене информацией между людьми
2. организации взаимодействия между людьми
3. процессе восприятия друг друга партнерами по общению
4. реализации потребности в персонификации

Задание №12

Форма восприятия и познания другого человека, при которой предположение о его внутреннем состоянии строится на основе попытки поставить себя на место партнера, уподобления себя ему:

Ответ:

1. эмпатия
2. аттракция
3. рефлексия
- 4.**идентификация

Задание №13

Устойчивый образ какого – либо набора качеств, который приписывается воспринимаемому человеку исходя из его возраста, пола, профессии, принадлежности к социальной группе:

Ответ:

1. стереотипизация
2. идентификация
3. рефлексия
4. проекция

Задание №14

Стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека в психологии называется:

Ответ:

1. эмпатия
2. аттракция
3. рефлексия
4. идентификация

Задание №15

Функция общения, которая реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности:

Ответ:

1. формирующая
2. прагматическая
3. подтверждения
4. внутриличностная

Задание №16

В структуру речевого общения входит:

Ответ:

1. значение и смысл слов, фраз
2. язык тела
3. язык символов

Задание №17

Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами:

Ответ:

1. убеждение
2. принуждение
3. заражение
4. просьба

Задание №18

Скрытое управление поведением партнера:

Ответ:

1. манипулирование
2. принуждение
3. заражение
4. просьба

Задание №19

Групповые нормы и ценности возникают в результате:

Ответ:

1. подражания
2. заражения
3. внушения
4. убеждения

Задание №20

Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации:

Ответ:

1. эмпатия
2. идентификация
3. установка
4. проекция