

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Паспорт фонда оценочных средств | 4 |
| 2. Результаты освоения учебной дисциплины | 6 |
| 3. Задания для оценивания и критерии оценки | 7 |
| 4. Список рекомендуемой литературы | 22 |

1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

ОП.01 Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности

Цель фонда оценочных средств. Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, осваивающих программу учебной дисциплины ОП.01 Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности. Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

ФОС включает контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля в форме устных ответов на вопросы, выполнение контрольных работ, реферата и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Предметом оценки являются умения и знания.

Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов:

- для текущего контроля – устный опрос, выполнение контрольных работ;
- для промежуточной аттестации – дифференцированный зачет.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

– толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения;

– находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее,

– ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; эффективно действовать в команде; взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации; ставить перед собой задачи профессионального и личностного развития.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать:**

– теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации;

– методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению;

– приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации;

– способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций;

– правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.

В ходе изучения дисциплины у обучающихся формируются следующие общие и профессиональные компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и

иностранном языке;

ПК 3.3. Организовывать работу трудового коллектива.

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|--------------|--|--|---|
| 1 | Тема 1.1 Сущность коммуникации в разных социальных сферах | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09 | Устный опрос, тестирование, |
| 2 | Тема 1.2 Основные функции и виды коммуникации | ОК 01 ОК 02 | Устный опрос, тестирование, |
| 3 | Тема 1.3. Понятие деловой этики | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09; ПК 3.3 | Устный опрос, практическое занятие, тестирование, |
| 4 | Тема 1.4. Специфика вербальной и невербальной коммуникации | ОК 01 ОК 02 | Устный опрос, практическое занятие тестирование, |
| 5 | Тема 1.5. Методы постановки целей в деловой коммуникации | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09; ПК 3.3 | Устный опрос, практическое занятие |
| 6 | Тема 1.6. Эффективное общение. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09; ПК 3.3 | Устный опрос, практическое занятие тестирование, |
| 7 | Тема 1.7. Способы психологической защиты. | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09; ПК 3.3 | Устный опрос, практическое занятие, |
| 8 | Тема 1.8. Виды и формы взаимодействия обучающийся в условиях образовательной организации | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09; ПК 3.3 | Устный опрос, практическое занятие тестирование, |
| 9 | Тема 1.9. Моделирование различных коммуникативных ситуаций. Формы, методы, технологии самопрезентации. | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09; ПК 3.3 | Устный опрос, практическое занятие тестирование, |
| 10 | Тема 1.10. Конструирование цели жизни. Технология превращения | ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09; ПК 3.3 | Устный опрос, практическое занятие, |

2. Результаты освоения учебной дисциплины

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих знаний, умений

| Коды формируемых компетенций | Умения | Знания |
|---|--|--|
| <p>ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ПК 3.3</p> | <p>Уметь: – анализировать задачу и выделять её составные части; составлять план действия, реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); определять необходимые источники информации; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; организовывать работу коллектива и команды; излагать свои мысли на государственном языке; применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы, строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности, кратко обосновывать и объяснить свои действия, писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы. ▪ толерантно воспринимать и правильно оценивать людей, включая их индивидуальные характерологические особенности, цели, мотивы, намерения, состояния; выбирать такие стиль, средства, приемы общения, которые бы с минимальными затратами приводили к намеченной цели общения; ▪ находить пути преодоления конфликтных ситуаций, встречающихся как в пределах учебной жизни, так и вне ее,</p> | <p>Знать: порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности; правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы, правила чтения текстов профессиональной направленности. – теоретические основы, структуру и содержание процесса деловой коммуникации; – методы и способы эффективного общения, проявляющиеся в выборе средств убеждения и оказания влияния на партнеров по общению; – приемы психологической защиты личности от негативных, травмирующих переживаний, способы адаптации; – способы предупреждения конфликтов и выхода из конфликтных ситуаций; – правила активного стиля общения и успешной самопрезентации в деловой коммуникации.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ▪ ориентироваться в новых аспектах учебы и жизнедеятельности в условиях профессиональной организации, правильно оценивать сложившуюся ситуацию, действовать с ее учетом; эффективно действовать в команде; ▪ взаимодействовать со структурными подразделениями образовательной организации; ставить перед собой задачи профессионального и личностного развития. | |
|--|---|--|

3. Задания для оценивания и критерии оценки

Вопросы и задания для устного контроля

Тема 1.1 Сущность коммуникации в разных социальных сферах.

1. Понятие и сущность социальных коммуникаций.
2. Социальная природа коммуникации.
3. Коммуникация в разных сферах общества.
4. Функции массовой коммуникации

Тема 1.2 Основные функции и виды коммуникации

1. Понятие, функции и виды коммуникации.
2. Коммуникационная модель.
3. Теории эффективной коммуникации.
4. Речевой образ коммуникатора.
5. Информационные барьеры

Тема 1.3. Понятие деловой этики

1. Этика, репутация и ценности в организации.
2. Ценностно-ориентированное единство.
3. Культура поведения личности.
4. Этические нормы и корпоративная этика

Тема 1.4. Специфика вербальной и невербальной коммуникации

1. Коммуникации в обществах с различными типами ценностей.
2. Соотнесение коммуникативных технологий и типологии личности

Тема 1.5. Методы постановки целей в деловой коммуникации

1. Деловые беседы.
2. Публичные речи.
3. Публичные презентации, аргументации и возражения.
4. Письменная коммуникация: свойства и функции

Тема 1.6. Эффективное общение. Основные коммуникативные барьеры и пути их преодоления в межличностном общении. Стили поведения в конфликтной ситуации

1. Коммуникативные барьеры.

2. Эффективность коммуникации.
3. Общие принципы коммуникации.

Тема 1.7. Способы психологической защиты.

1. Максимы Грайса.
2. Принципы бесконфликтной коммуникации и законы коммуникации (по И. А. Стернину)

Тема 1.8. Виды и формы взаимодействия обучающихся в условиях образовательной организации

1. Устная коммуникативная компетенция.
2. Цели эффективного делового общения.
3. Понятие и композиционная структура деловой беседы.
4. Понятие и композиционная структура деловой беседы.

Тема 1.9. Моделирование различных коммуникативных ситуаций. Формы, методы, технологии самопрезентации.

1. Коммуникации в обществах с различными типами ценностей.
2. Соотнесение коммуникативных технологий и типологии личности

1.10. Конструирование цели жизни. Технология превращения

Критерии оценки устного опроса:

1. Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:
в ответе продемонстрировано уверенное знание явлений и процессов, к которым относится терминология; обучающийся может привести примеры, доказывающие правильность его ответа.
2. Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:
в ответе на вопрос упущены отдельные значимые моменты; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; в ответе использована специальная терминология; обучающийся не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, но может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:
в ответе на вопрос имеются существенные упущения; в ответе продемонстрировано общее понимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; обучающийся не использует специальной терминологии в ответе, но понимает значение основных терминов; обучающийся не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.
4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:
обучающийся не может (отказывается) ответить на вопрос; в ответе продемонстрировано непонимание явлений и процессов, к которым относится вопрос; обучающийся не понимает специальной терминологии; обучающийся не может самостоятельно привести примеры, доказывающие правильность его ответа, и не может проанализировать примеры, предложенные преподавателем.

Темы рефератов:

1. Лексико-грамматические особенности деловой речи.
2. Орфографические особенности деловой речи.
3. Жанры деловой коммуникации.

Критерии оценки реферата:

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если реферат составлен правильно по схеме, полностью раскрыта тема реферата, представлен полный список источников, отражающих современное состояние вопроса, показывает всесторонние и глубокие знания в ответе на дополнительные вопросы;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если в составлении реферата есть отдельные неточности, тема реферата раскрыта, но требует небольшого дополнения, неполный список источников, допускает мелкие неточности в ответах на дополнительные вопросы;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если реферат составлен со значительными ошибками, тема реферата раскрыта не полностью, допущены незначительные ошибки, список источников не полный, на дополнительные вопросы отвечает неуверенно;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если реферат составлен неправильно, основная тема полностью не раскрыта, отсутствует список литературы, на дополнительные вопросы ответить затрудняется.

3. Тестовые задания

1. Какие виды коммуникации выделяют. Выберите один или несколько ответов.

1. межличностная коммуникация
2. массовая коммуникация
3. коммуникация в малых группах
4. индивидуальная коммуникация

Ответ: 1, 2, 3

2. Найдите НЕВЕРНОЕ суждение.

1. Коммуникация является социальным действием
2. Коммуникация подчиняется нормам, имеющим индивидуальную природу
3. Язык связан со стратификационной структурой общества.

Ответ: 2

3. Какой вид социальной коммуникации означает информационное взаимодействие между людьми на невербальном и вербальном уровне?

1. межличностная коммуникация
2. массовая коммуникация
3. коммуникация в малых группах
4. индивидуальная коммуникация

Ответ: 1

4. Какой стиль речи обслуживает сферу правовых, управленческих и социально-общественных отношений (делопроизводство, законодательные акты, отчеты, деловые совещания)?

Ответ: официально-деловой

5. Какой стиль речи используется лицами, которые занимаются научной деятельностью и требует предельной точности формулировок и соответствующей лексики?

Ответ: научный

6. О какой функции массовой коммуникации идет речь?

Благодаря деятельности институтов массовой коммуникации формируется единое информационное пространство, объединяющее индивидов и группы, между которыми в

реальном физическом пространстве взаимодействие либо невозможно, либо затруднено.

Ответ: интегративная

7. Процесс освоения человеком присущего культуре миропонимания, как эмоциональное и поведенческое сходство с членами данной культуры и отличие от членов других, это –

Ответ: инкультурация

8. Соотнесите критерии социально-коммуникативных технологий и их определения.

| | |
|--|---|
| 1. Искусственность и сознательное управление коммуникационными ресурсами | А) сознательное управление коммуникационными ресурсами и трансформация естественного, то есть стихийно развивающегося коммуникативного процесса, в новую коммуникативную реальность, имеющую управляемый характер |
| 2. Наличие социально значимой цели | Б) в качестве социально-коммуникативной технологии рассматривался такой управляемый процесс коммуникации |
| 3. Социальный характер процесса | В) идеи, смысл процесса взаимодействия субъектов принадлежат не одному человеку, а некоторому сообществу |
| 4. Системность | Г) упорядоченная совокупность процедур и операций, имеющих устойчивую структуру, направленную на реализацию определенной цели |

Ответ: 1А, 2Б, 3В, 4Г

9. Выберите правильное определение ТЕХНОЛОГИЧНОСТИ как одного из критериев социально-коммуникативных технологий.

1. деятельность, разворачивающаяся в соответствии со специально разработанным планом
2. структура, номенклатура и последовательность процедур и операций
3. упорядоченная последовательность действий многих людей, сложный многоэтапный процесс

Ответ: 2

10. Как называется категория, означающая исключение какого-либо видимого, воспринимаемого единства в многообразии культурных феноменов.

Ответ: детализация

11. Как называется социально-обусловленный процесс передачи и восприятия информации в условиях межличностного и массового общения по разным каналам при помощи различных коммуникативных средств?

Ответ: коммуникация

12. Соотнесите название функций коммуникации и их сущностные характеристики.

| | |
|-------------------|--|
| 1. информационная | А) передача информации |
| 2. экспрессивная | Б) способность выражать не только смысловую, но и оценочную информацию |
| 3. прагматическая | В) способность побуждать к действию |

Ответ: 1А, 2Б, 3В

13. Какой вид коммуникации по способу передачи информации предполагает передачу сообщения, обмен информацией в ситуации прямого взаимодействия?

Ответ: непосредственная

14. Какой вид коммуникации по способу передачи информации может происходить без личных контактов между отправителем сообщения и его реципиентом, для которого характерно изобретение дополнительных способов хранения и передачи информации помимо устной речи.

Ответ: опосредованная

15. Как называется новая форма коммуникации, ставшая достоянием человека в определенный момент эволюции, которая способствовала возникновению качеств, выделивших человека из животного мира?

Ответ: язык

16. Соотнесите названия информационных барьеров коммуникации и их определения.

| | |
|-----------------------------|---|
| 1. Семиотический барьер | А) предписывает использование общеупотребительных слов без сложной терминологии или других языков |
| 2. Контрсуггестивный барьер | Б) связан с недостаточным информационным потенциалом |
| 3. Тезаурусный барьер | В) связан с изменением установки реципиента двумя методами: убеждения и внушения |

Ответ: 1А, 2В, 3Б

17. Как называется метод интеллектуального воздействия, содержащий логическое обоснование аргументов, подтверждаемых фактами?

Ответ: убеждение

18. Как называется метод воздействия, рассчитанный на некритическое восприятие информации.

Ответ: внушение

19. Кто является создателем теории убедительного сообщения, основанной на трех компонентах: этосе, патосе, логосе?

Ответ: Аристотель

20. Кто из ученых акцентировал внимание на кодовых знаках языка, подчеркивая, что у коммуникатора и реципиента не может быть одинаковых кодов, так как язык включает в себя не только код, но и его историю?

Ответ: Ю. М. Лотман

21. Доминирование каких типов ценностных установок формирует личность индивидуальной ориентации?

1. забота о собственном здоровье, личный покой, непрерывная погоня за житейским комфортом
2. любовь и дружба, щедрость и отзывчивость, искренность и милосердие.
3. совокупность ориентиров, которые создают возможности жизненного успеха: богатство, власть, престиж, слава, положение в обществе
4. универсально значимые ориентиры, имеющие родовой смысл: истина, добро, справедливость, вера и красота

Ответ: 1, 3

22. Доминирование каких типов ценностных установок формирует социально-ориентированную личность?

1. забота о собственном здоровье, личный покой, непрерывная погоня за житейским комфортом
2. любовь и дружба, щедрость и отзывчивость, искренность и милосердие.
3. совокупность ориентиров, которые создают возможности жизненного успеха: богатство, власть, престиж, слава, положение в обществе
4. универсально значимые ориентиры, имеющие родовой смысл: истина, добро, справедливость, вера и красота

Ответ: 2,4

23. Выполнение каких действий предполагает профессиональный подход к применению коммуникативных технологий?

1. определение мировоззренческой позиции, информационной политики и концепции взаимодействия;
2. анализ состояния общества, степени его устойчивости;
3. изучение способов и методов их применения на основе универсальных знаний
4. изучение способов и методов их применения на основе технико-операциональных знаний.

Ответ: 1,2,3

24. Из каких составляющих складывается обычная коммуникативная кампания?

1. планирование
2. проведение
3. внедрение
4. оценка

Ответ: 1,2,4

25. Что НЕ ЯВЛЯЕТСЯ объектами коммуникативных технологий?

1. целевые аудитории
2. целевые группы
3. СМИ
4. общественность и общественное мнение
5. социальные институты

Ответ: 5

26. Какой подход к коммуникации позволяет предсказывать результаты коммуникации, повышать результативность и контролировать ее?

Ответ: технологичный

27. Как называется система алгоритмов, процедур, способов и средств, комплексное применение которых ведет к заранее намеченным результатам деятельности, гарантирует получение продукта заданного количества и качества.

Ответ: коммуникативная технология

28. Как называется коммуникация, в которой источник обладает преимущественными возможностями влияния на сознание и поведение аудитории и использует эти возможности в ходе взаимодействия?

Ответ: ассиметричная

29. Как называется коммуникация с примерно равным влиянием источника и аудитории друг

на друга, в которой источник и аудитория способны попеременно меняться коммуникативными ролями.

Ответ: симметричная

30. Установите соответствия понятий

| | |
|-----------------------|---|
| 1. Вербальное общение | 1. важнейшая форма общения людей посредством языковых конструкций, создаваемых на основе определённых правил. |
| 2. Речь | 2. использование слов для передачи информации. Главным инструментом является речь |
| 3. Язык | 3. знаково-символическая система, соотносящая понятийное содержание и типовое звучание (написание). |

Ответ: 1-3; 2-1; 3- 2

31. Невербальное поведение – это:

1. Открытые социально-психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

2. Скрытые для непосредственного наблюдателя социально- психологические и индивидуально психологические характеристики личности.

Ответ: 2

32. Невербальные средства общения:

1. Кинесика.
2. Дистанция.
3. Такесика.
4. Проксемика.
5. Рукопожатие.

Ответ: 1,3

33. Трактовка «взгляда в сторону означает:

1. Страх и желание уйти.
2. Не понял, повтори.
3. Пренебрежение.
4. Хочу подчинить себе

Ответ: 1,3

34. Спор на научные или какие-либо общественно важные темы – это _Этот вид также входит в понятие "вербальная коммуникация".

Ответ: Диспут

35. Вербальные средства общения являются:

1. Коммуникативной стороной общения.
2. Интерактивной стороной общения.
3. Перцептивной стороной общения.

Ответ: 1

36. К вербальным средствам общения относят:

1. Мимика.
2. Слова.
3. Жесты.

Ответ: 2

37. Виды общения?

1. Вербальное
2. Рациональное.
3. Достоверное.
4. Невербальное
5. Косвенное.

Ответ: 1,2

38. К каким общения относится любая информация, которая транслируется с помощью речи и воспринимается через слух, подается в виде текстового сообщения и понимания его через чтение?

1. к видам вербальной коммуникации
2. к видам невербальной коммуникации

Ответ: 1

39. Как называется форма внешней речи, включающая различные виды выступлений перед публикой или аудиторией, когда один человек обращает свою речь к большой группе слушателей.

Ответ: монолог

40. Структура делового общения состоит из:

1. Коммуникативной стороны.
2. Интерактивной стороны.
3. Перцептивной стороны.
4. Субъективной стороны.

Ответ: 4

41. Установите соответствие между понятиями

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. коммуникативная сторона общения | А) организация взаимодействия между индивидами |
| 2. интерактивная сторона | Б) процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление взаимопонимания |
| 3. перцептивная сторона | В) обмен информацией между людьми |

Ответ: 1-В; 2-А; 3-Б.

42. Сколько реализуется коммуникативных форм взаимодействия людей в процессе общения?

Ответ: 3 / три

43. Как называется форма взаимодействия людей в процессе общения, где преобладают высказывания личности как субъекта — организатора процесса слушания у других субъектов, участников общения (например, публичная речь, лекция, доклад)?

Ответ: монологическая

44. Как называется форма взаимодействия людей в процессе общения, где субъекты взаимодействуют, поочередно обмениваясь информацией, и взаимно активны — по очереди говорят и слушают (беседа, консультация, переговоры)?

Ответ: диалогическая

45. Как называется форма взаимодействия людей в процессе общения, которая носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативным пространством и инициативой и связано со стремлением максимально эффективной их реализации (дискуссия, полемика, спор, диспут).

Ответ: полилогическая

46. Как называется форма делового взаимодействия, представляющая собой своеобразную психологическую пьесу, включающую монологи и диалоги, определенный набор ролей, разыгрываемых в рамках конкретного времени и ситуации?

Ответ: деловая беседа

47. Как называется форма делового взаимодействия, которая, как правило, состоит из пяти фаз: начало; передача информации; аргументирование; опровержение доводов собеседника; принятие решений?

Ответ: деловая беседа

48. Для какой формы делового общения следует постоянно контролировать ситуацию и уметь вовремя, в зависимости от реакции аудитории, перестраиваться, менять стратегию и действовать с самыми лучшими намерениями?

Ответ: публичное выступление / публичная речь

49. Для какой формы делового общения характерно публичное говорение и слушание, использования всех сенсорных каналов, невербальных и аудиовизуальных средств влияния?

Ответ: презентация

50. Допишите недостающий фактор эффективности коммуникации: природа источника информации, особенности формы общения и содержания самих сообщений, и их ситуативная уместность и

-.
Ответ: обстановка / информационная среда

51. Вставьте пропущенный термин: несоответствие кодирования и расшифровки является распространенным эффективным общения.

Ответ: барьером

52. При этой форме избирательного восприятия человек имеет тенденцию к блокированию новой информации, особенно если она противоречит существующим суждениям.

Ответ: избирательное слушание

53. Трудовые, профессиональные социальные группы часто создают жаргон, который понятен только членам этих групп. Как называется такой барьер в общении?

Ответ: внутригрупповой язык

54. Вставьте пропущенный термин: в зависимости от того, какие виды и формы мышления преобладают в интеллекте каждого из собеседников, они общаются на уровне или понимания, или непонимания, т. е. возникает барьер.

Ответ: логический

55. Как называется препятствие, создаваемое особенностями речи говорящего?

Ответ: фонетический барьер

56. Соблюдение каких качеств хорошей речи способствует эффективности коммуникации

Ответ: коммуникативных

57. Какой принцип эффективной коммуникации определяет готовность партнеров к сотрудничеству и требует, чтобы участник коммуникации стремился к успешному завершению переговоров?

1. Принцип кооперации
2. Принцип вежливости
3. Принцип терпимости к собеседнику
4. Принцип минимизации негативной информации

Ответ: 1

58. Какой принцип эффективной коммуникации включает следующие максимы: такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия, симпатии?

1. Принцип кооперации
2. Принцип вежливости
3. Принцип терпимости к собеседнику
4. Принцип минимизации негативной информации

Ответ: 2

59. Какой принцип бесконфликтной коммуникации заключается в произведении максимально приятного внешнего впечатления?

1. Принцип терпимости к собеседнику
2. Принцип благоприятной самоподачи.
3. Принцип позитива (минимизации негативной информации).

Ответ: 2

60. О каких нормах идет речь в высказывании: культуру любой организации, в том числе и образовательного учреждения, обычно описывают на языке ценностей и __норм, разделяемых большинством членов трудового коллектива.

Ответ: этических

61. Какие ценности ориентируют работников на такие образцы поведения, которые поддерживают достижение организационных целей?

Ответ: позитивные

62. Как называются ценности, отрицательно влияющие на климат в коллективе, производительность труда, взаимодействие с родителями, деловыми партнерами?

Ответ: негативные

63. Какие ключевые ценности должны прежде всего отражаться в корпоративной культуре?

1. восприимчивость к нуждам деловых партнеров и самих сотрудников организации
2. заинтересованность в том, чтобы работники внедряли новые идеи, методы и образовательные технологии
3. готовность идти на эксперимент, апробацию инноваций
4. дистанцирование руководителей от персонала
5. дружелюбие и духовное родство членов коллектива по отношению друг к другу, приверженность организации

Ответ: 1, 2, 3, 5

64. Соотнесите понятия и их определения:

| | |
|-----------|---|
| 1. Этика | А) система норм нравственного поведения человека или группы |
| 2. Этикет | Б) система нравственных норм, ценностей, которые признаны и приняты людьми |
| 3. Мораль | В) нормы поведения на улице, в общественном транспорте, в гостях, в театре, на деловых и дипломатических приемах, на работе |

Ответ: 1-А, 2-В, 3-Б

65. Как называется создавшееся общее мнение о достоинствах или недостатках кого-либо, чего-либо, общественная оценка?

Ответ: репутация

66. Вставьте пропущенный термин в контексте соблюдения этических правил общения: когда поступки человека в любых ситуациях, в отношениях с разными людьми по возрасту и по статусу, в формальной или неформальной обстановке опираются на нравственные ценности и принципы, тогда можно говорить о _.

1. культуре поведения личности
2. нравственности личности
3. способе самовыражения личности

Ответ: 1

67. Соотнесите пути формирования репутации и их суть.

| | |
|--------------------|---|
| 1. Негативный путь | А) предполагает высокую личностную конкурентоспособность, харизматический потенциал, целенаправленное совершенствование своего достоинства, нравственное практическое поведение и образ жизни, в основе которого лежат моральные ценности, что, как правило, порождает общественное признание |
| 2. Позитивный путь | Б) Ориентация на получение поддержки людей, приближенных к власти или искусство владения манипулированием, позволяющее создать в глазах общественности необходимые иллюзии и эксплуатировать человеческие психологические особенности и слабости (такие, как алчность, сладострастие, зависть, слабая воля и др.) |

Ответ: 1Б, 2А

68. Определите перечень основных элементов коммуникативной компетентности, базирующейся на высоких нравственных принципах и нормах.

1. освоение специальных правил и коммуникативных норм, техник и технологий эффективного взаимодействия,
2. конструктивный стиль партнерских отношений,
3. разумное принятие нравственных решений,
4. взаимопонимание
5. достижение цели переговоров с помощью манипулятивных приемов

Ответ: 1, 2, 3, 4

69. Какие правила общения необходимо соблюдать каждому, потому что они относятся к формальному (т. е. обязательному) этикету?

1. Орфографические правила
2. Правила постановки ударения
3. Правила хорошего тона
4. Грамматические нормы

Ответ: 3

70. Как называется главное качество делового общения, заключающееся в подчиненности

установленным правилам и ограничениям, определяющееся конкретным типом деловой коммуникации, ее формой, степенью официальности, целями и задачами коммуникантов, а также национально-культурными традициями и общественными нормами поведения?

1. Информативность
2. Стереотипность
3. Регламентированность
4. Эмоциональность

Ответ: 3

71. Какое понятие общения используется И.А. Стерниным, считающим, что это такая коммуникация, которая «позволяет говорящему достичь поставленной цели и сохранить баланс отношений с собеседником»?

Ответ: эффективная коммуникация

72. Соотнесите цели эффективного общения и их определения

| | |
|-------------------------|---|
| 1. информационная цель | А) донести свою информацию до собеседника, получив подтверждение, что она достигла адресата |
| 2. предметная цель | Б) сформировать определенные отношения с собеседником (установить контакт, развить контакт, поддержать контакт, возобновить контакт, завершить контакт; выполнить коммуникативный ритуал, развлечь собеседника) |
| 3. коммуникативная цель | В) что-либо получить, узнать, изменить в поведении собеседника |

Ответ: 1А, 2В, 3Б

73. Какое общение предполагает достижение прежде всего предметной цели (например, один из собеседников добивается заключения договора, не заботясь о коммуникативном равновесии в диалоге, о необходимости поддержания гармоничных деловых отношений в будущем)

Ответ: результативное

74. Какой жанр устной деловой коммуникации представляет собой непосредственное общение, в котором партнер оказывается в коммуникативном пространстве говорящего и визуально наблюдаем?

Ответ: личная деловая беседа

75. Как называется развернутый устный разговор двух или нескольких лиц, как минимум одно из которых наделено полномочиями своей организации?

Ответ: деловая беседа

76. Как называется одна из разновидностей деловой беседы, которая осуществляется дистанционно, поэтому важно научиться правильно выстраивать такой диалог, который позволяет оперативно снять возникающие вопросы?

Ответ: деловой телефонный разговор

77. Как называется краткое по времени (ориентировочно 3–5 минут) коммуникативное взаимодействие, темой которого является что-то, не связанное с профессиональной сферой?

1. small talk

2. soft skills
3. conference

Ответ: 1

78. Как называется миниразговор строится на трех составляющих: «якорь», «раскрытие темы», «поощрение»?

1. soft skills
2. small talk
3. conference

Ответ: 2

79. Как называется специальный бланк, «заранее заготовленный сценарий, позволяющий как можно эффективнее предлагать клиентам товары и услуги и формировать потребительское мнение, ведущее к заключению сделки»?

Ответ: скрипт

80. Какие можно выделить лексические средства, типичные для деловой коммуникации, кроме общеупотребительной и нейтральной лексики?

1. термины и словосочетания терминологического характера
2. лексемы-канцеляризмы
3. словесные клише, закрепленные за деловой коммуникацией
4. диалектизмы, жаргонизмы, просторечные слова
5. широкое использование аббревиатур

Ответ: 1, 2, 3, 5

81. Как называются слова и словосочетания, которые употребляются преимущественно в деловой коммуникации и закрепленные за административно-канцелярской речью (*вышеуказанный, неисполнение, препроводить, предварительное рассмотрение*)?

1. лексемы-канцеляризмы
2. словесные клише, закрепленные за деловой коммуникацией
3. диалектизмы, жаргонизмы, просторечные слова

Ответ: 1

82. Как называются стандартные образцы словоупотребления, типовые схемы словосочетаний и синтаксических конструкций, используемые в определенной ситуации общения и в определенном функциональном стиле (*вступить в законную силу, в случае неявки, принять к исполнению, по истечении срока, на основании заявления*)?

Ответ: клише

83. Как называется документ, содержащий сведения об образовании, опыте работы и другую информацию, требуемую при рассмотрении работодателем кандидатуры человека для найма на работу?

Ответ: резюме

84. В каком порядке указываются в резюме сведения об образовании, если соискатель имеет несколько специальностей?

Ответ: в обратном

85. В каком порядке идет перечисление мест, где и кем работал соискатель?

Ответ: в обратном

86. Как называется документ, содержащий последовательное изложение этапов личной, трудовой и общественной жизни какого-либо лица, составленный им самим, при

поступлении на работу, в учебное заведение или при въезде в страну?

Ответ: автобиография

87. Как называется документ, содержащий отзыв, заключение о чьих-либо деловых и моральных качествах, проявляющихся в учебной, трудовой и общественной деятельности, который составляется, например, при продвижении на выборные должности, при избрании по конкурсу на работу и т.д.?

Ответ: характеристика

88. Как называется документ, «основным содержанием которого является просьба, обращенная к официальному лицу и требующая его решения»?

Ответ: заявление

89. Как называется документ, сообщающий вышестоящему должностному лицу информацию о сложившейся ситуации, о причинах нарушения в производственном / учебном процессе»?

Ответ: объяснительная записка

Критерии оценки тестовых заданий:

86-100% правильных ответов – отлично;

71- 85% правильных ответов – хорошо;

51- 70% правильных ответов – удовлетворительно;

ниже 51% - неудовлетворительно.

Вопросы для дифференцированного зачёта по дисциплине «Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности»

1. Понятие и сущность социальных коммуникаций.
2. Социальная природа коммуникации.
3. Коммуникация в разных сферах общества.
4. Функции массовой коммуникации
5. Понятие, функции и виды коммуникации.
6. Коммуникационная модель.
7. Теории эффективной коммуникации.
8. Речевой образ коммуникатора.
9. Информационные барьеры
10. Коммуникации в обществах с различными типами ценностей.
11. Соотнесение коммуникативных технологий и типологии личности
12. Вербальные и невербальные коммуникации.
13. Формы вербальной и речевой коммуникации.
14. Деловые беседы.
15. Публичные речи.
16. Публичные презентации, аргументации и возражения.
17. Письменная коммуникация: свойства и функции
18. Коммуникативные барьеры.
19. Эффективность коммуникации.
20. Общие принципы коммуникации.
21. Максимумы Грайса.
22. Принципы бесконфликтной коммуникации и законы коммуникации (по И. А. Стернину)
23. Этика, репутация и ценности в организации.

24. Этика, репутация и ценности в организации.
25. Ценностно-ориентированное единство.
26. Культура поведения личности.
27. Этические нормы и корпоративная этика
28. Устная коммуникативная компетенция.
29. Цели эффективного делового общения.
30. Понятие и композиционная структура деловой беседы.
31. Понятие и композиционная структура деловой беседы.
32. Лексико-грамматические особенности деловой речи.
33. Орфографические особенности деловой речи.
34. Жанры деловой коммуникации.

Критерии оценки контроля знаний обучающихся по дисциплине «Коммуникативные технологии в профессиональной деятельности»

Критерии оценивания дифференцированного зачета:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, обнаружившему всестороннее знание программного материала, умение свободно выполнять практические задания, приближенные к будущей профессиональной деятельности, освоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала.

Оценку «хорошо» заслуживает обучающийся, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку «неудовлетворительно» заслуживает обучающийся, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, четко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

4 Список рекомендуемой литературы

Основная литература:

1. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489728>. Электронный ресурс
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489869>. Электронный ресурс
3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495457>. Электронный ресурс.

Дополнительная литература:

1. Родыгина, Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н.Ю. Родыгина. — Москва Издательство Юрайт, 2021.— 431 с.— ISBN 978-5-534-11048-7.
2. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 161 с. — ISBN 978-5-534-10547-6.
3. Коноваленко, М. Ю. Психология общения: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021 — 476 с. — ISBN 978-5-534-11060-9.
4. Якуничева, О. Н. Психология общения: учебник для среднего профессионального образования / О. Н. Якуничева, А. П. Прокофьева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 224 с. — ISBN 978-5-8114-7768-5

Интернет-ресурсы:

1. Российский портал открытого образования: <http://www.edu.ru>.
2. Университетская библиотека онлайн: <https://biblioclub.ru/>.
3. Юрайт: <https://urait.ru/>.
4. ЭБС Лань: <http://e.lanbook.com>.