

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине (модулю) **Деловые коммуникации**

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное образование (по отраслям)

Направленность (профиль): Экономика и управление

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки - 2026

Санкт-Петербург
2025

1.Перечень компетенций, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
						Текущий контроль	Промежуточная аттестация
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	УК-4.3. Демонстрирует знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности и личной и деловой устной и письменной коммуникации	Первый этап (пороговой уровень)	Знать: коммуникативный, этический аспекты устной и письменной речи, правила, закономерности личной устной коммуникации, особенности письменной деловой коммуникации	Модуль 1. «Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении»	Устный опрос	Вопросы к зачету
					Модуль 2. «Личность как субъект деловых коммуникаций»	Устный опрос	Вопросы к зачету
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и письменной речи в повседневном и деловом общении;	Модуль 1. «Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении»	Тестирование	Вопросы к зачету
					Модуль 2. «Личность как субъект деловых коммуникаций»	Тестирование	Вопросы к зачету

				<p>применять знания, правила, закономерности личной и деловой устной коммуникации в различных сферах общения; учитывать коммуникативные особенности делового письма при составлении документов.</p>			
			Третий этап (высокий уровень)	<p>Владеть: навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации, правилами оформления документов различных типов на государственном языке.</p>	<p>Модуль 1. « Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении»</p>	Решение ситуационных задач	Вопросы к зачету
					<p>Модуль 2. «Личность как субъект деловых коммуникаций»</p>	Решение ситуационных задач	Вопросы к зачету

	<p>УК-4.4. Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения</p>	Первый этап (пороговой уровень)	Знать: основные характеристики , технологии, методы, способы деловой коммуникации, особенности национального коммуникативного поведения, средства невербальной деловой коммуникации.	Модуль 1. « Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении »	Устный опрос	Вопросы к зачету
Модуль 2. « Личность как субъект деловых коммуникаций »				Устный опрос	Вопросы к зачету	
Второй этап (продвинутый уровень)		Уметь: грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения.	Модуль 1. « Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении »	Тестирование	Вопросы к зачету	
			Модуль 2. « Личность как субъект деловых коммуникаций »	Тестирование	Вопросы к зачету	

			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: навыками применения технологий, методов, способов, вербальных и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессиональ ного общения, навыками создания благоприятного психологическо го климата в сфере деловой коммуникации.	Модуль 1. « Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении»	Решение ситуационных задач	Вопросы к зачету
					Модуль 2. «Личность как субъект деловых коммуникаций»	Решение ситуационных задач	Вопросы к зачету
		УК-4.5. Демонстрирует владение методикой межличностно го делового общения, методикой составления суждения в	Первый этап (пороговой уровень)	Знать: особенности межличностног о делового общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического	Модуль 1. « Основы деловой коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникация в деловом общении»	Устный опрос	Вопросы к зачету
					Модуль 2. «Личность как субъект деловых	Устный опрос	Вопросы к зачету

		межличностно м деловом общении и изложения собственной точки зрения		мастерства в деловом общении.	коммуникаций»		
			Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: учитывать межличностные , психологически е особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения	Модуль 1. «Основы культуры речи. Основные аспекты устной и письменной речи»	Тестирование	Вопросы к зачету
					Модуль 2. «Культура делового общения»	Тестирование	Вопросы к зачету
			Третий этап (высокий уровень)	Владеть: методикой межличностног о делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.	Модуль 1. « Основы культуры речи. Основные аспекты устной и письменной речи»	Решение ситуационных задач	Вопросы к зачету
					Модуль 2. «Культура делового общения»	Решение ситуационных задач	Вопросы к зачету

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Этапы (уровни) и критерии оценивания результатов обучения, шкалы оценивания			
		Компетентность не сформирована	Пороговый уровень компетентности	Продвинутый уровень компетентности	Высокий уровень
		не зачтено	зачтено	зачтено	зачтено
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	УК-4.3. Демонстрирует знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	<i>Не способен</i> демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	<i>Частично способен</i> демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	<i>Владеет способностью</i> демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации	<i>Свободно владеет способностью</i> демонстрировать знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации
	Знать: коммуникативный, этический аспекты устной и письменной речи, правила, закономерности личной	Допускает грубые ошибки при рассмотрении коммуникативного, этического аспекты устной и письменной	Может изложить коммуникативный, этический аспекты устной и письменной речи, правила,	Знает коммуникативный, этический аспекты устной и письменной речи, правила,	Знает и аргументирует коммуникативный, этический аспекты устной и письменной речи,

	устной коммуникации, особенности письменной деловой коммуникации.	речи, правила, закономерности личной устной коммуникации, особенности письменной деловой коммуникации.	закономерности личной устной коммуникации, особенности письменной деловой коммуникации.	закономерности личной устной коммуникации, особенности письменной деловой коммуникации.	правила, закономерности личной устной коммуникации, особенности письменной деловой коммуникации.
	Уметь: применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и письменной речи в повседневном и деловом общении; применять знания, правила, закономерности личной и деловой устной коммуникации в различных сферах общения; учитывать коммуникативные особенности делового письма при составлении документов.	Не умеет применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и письменной речи в повседневном и деловом общении; применять знания, правила, закономерности личной и деловой устной коммуникации в различных сферах общения; учитывать коммуникативные особенности делового письма при составлении документов.	Частично умеет применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и письменной речи в повседневном и деловом общении; применять знания, правила, закономерности личной и деловой устной коммуникации в различных сферах общения; учитывать коммуникативные особенности делового письма при составлении документов.	Способен в типовой ситуации применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и письменной речи в повседневном и деловом общении; применять знания, правила, закономерности личной и деловой устной коммуникации в различных сферах общения; учитывать коммуникативные особенности делового письма	Способен самостоятельно применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и письменной речи в повседневном и деловом общении; применять знания, правила, закономерности личной и деловой устной коммуникации в различных сферах общения; учитывать коммуникативные особенности делового письма при составлении

				при составлении документов.	документов.
	Владеть: навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации, правилами оформления документов различных типов на государственном языке.	Не владеет навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации, правилами оформления документов различных типов на государственном языке.	Частично владеет навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации, правилами оформления документов различных типов на государственном языке.	Владеет навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации, правилами оформления документов различных типов на государственном языке.	Свободно владеет навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации, правилами оформления документов различных типов на государственном языке.
	УК-4.4 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	<i>Не способен</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	<i>Частично способен</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	<i>Владеет способностью</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения	<i>Свободно владеет способностью</i> применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения
	знать: основные	Допускает грубые	Может изложить	Знает основные	Знает и

	<p>характеристики, технологии, методы, способы деловой коммуникации, особенности национального коммуникативного поведения, средства невербальной деловой коммуникации.</p>	<p>ошибки при рассмотрении основных характеристик технологий, методов, способов деловой коммуникации, особенности национального коммуникативного поведения, средства невербальной деловой коммуникации.</p>	<p>основные характеристики технологий, методов, способов деловой коммуникации, особенности национального коммуникативного поведения, средства невербальной деловой коммуникации.</p>	<p>характеристики технологий, методов, способов деловой деловой коммуникации, особенности национального коммуникативного поведения, средства невербальной деловой коммуникации.</p>	<p>аргументирует основные характеристики технологий, методов, способов деловой деловой коммуникации, особенности национального коммуникативного поведения, средства невербальной деловой коммуникации.</p>
	<p>уметь: грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения.</p>	<p>Не умеет грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения.</p>	<p>Частично умеет грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения.</p>	<p>Способен в типовой ситуации грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения.</p>	<p>Способен самостоятельно грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения.</p>

				ого общения.	
	<i>владеть:</i> навыками применения технологий, методов, способов, вербальных и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения, навыками создания благоприятного психологического климата в сфере деловой коммуникации.	Не владеет навыками применения технологий, методов, способов, вербальных и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения, навыками создания благоприятного психологического климата в сфере деловой коммуникации.	Частично владеет применением технологий, методов, способов, вербальных и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения, навыками создания благоприятного психологического климата в сфере деловой коммуникации.	Владеет применением технологий, методов, способов, вербальных и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения, навыками создания благоприятного психологического климата в сфере деловой коммуникации.	Свободно владеет применением технологий, методов, способов, вербальных и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения, навыками создания благоприятного психологического климата в сфере деловой коммуникации.
	УК-4.5 Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения	<i>Не способен</i> демонстрировать владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения	<i>Частично способен</i> демонстрировать владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном	<i>Владеет способностью</i> демонстрировать владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в	<i>Свободно владеет способностью</i> демонстрировать владение методикой межличностного делового общения, методикой составления

		зрения	деловом общении и изложения собственной точки зрения	межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения	суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения
	знать: особенности межличностного делового общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического мастерства в деловом общении.	Допускает грубые ошибки при рассмотрении особенностей межличностного делового общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического мастерства в деловом общении.	Может изложить основные признаки особенностей межличностного делового общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического мастерства в деловом общении.	Знает основные признаки особенностей межличностного делового общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического мастерства в деловом общении.	Знает и аргументирует основные признаки особенностей межличностного делового общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического мастерства в деловом общении.
	уметь: учитывать межличностные, психологические особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения собственной точки зрения.	Не умеет учитывать межличностные, психологические особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения собственной точки зрения.	Частично умеет учитывать межличностные, психологические особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения собственной точки зрения.	Способен в типовой ситуации учитывать межличностные, психологические особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения	Способен самостоятельно учитывать межличностные, психологические особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения собственной

				собственной точки зрения.	точки зрения.
	владеть: методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.	Не владеет методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.	Частично владеет методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.	Владеет методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.	Свободно владеет методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.

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

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах)

УК-4.3 Демонстрирует знания коммуникативных, этических аспектов устной и письменной речи; правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации

Первый этап (пороговой уровень)

ЗНАТЬ (помнить и понимать): обучающийся помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

Планируемые результаты обучения:

Знать: коммуникативный, этический аспекты устной и письменной речи, правила, закономерности личной устной коммуникации, особенности письменной деловой коммуникации.

Оценочные средства:

- устный опрос

Вопросы для устного опроса

1. Что следует понимать под современным русским литературным языком?
2. Какие формы существования языка выделяют в лингвистике?
3. Какие разновидности, формы речи выделяют в лингвистике?
4. Какие функциональные стили включает в себя литературный язык?
5. Каково назначение нормативного аспекта современной речи?
6. Что понимается под языковой нормой?
7. Какие степени языковых норм выделяют в лингвистике?
8. Какие существуют литературные нормы в современном языке?
9. Какие языковые нормы чаще подвержены изменениям? Почему?
10. Каково назначение коммуникативного аспекта современной речи?
11. Какие коммуникативные качества выделяют в лингвистике?
12. Что является причиной затруднения коммуникации?
13. Каковы причины появления омонимии в современной речи?
14. Почему неуместное употребление слов ограниченной сферы употребления создает коммуникативный дисбаланс?
15. Какие языковые явления наносят ущерб информативной насыщенности речи?
- 16.Какая лексика используется в официально-деловом стиле?
- 17.Каковы интернациональные свойства русской официально-деловой

письменной речи?

18. В чем заключаются основные правила сокращений слов в письменной деловой речи?

19. Каковы языковые особенности оформления заявления?

20. Каковы языковые особенности оформления резюме?

21. Каковы языковые особенности оформления доверенности?

22. Каковы языковые особенности оформления автобиографии?

23. Каковы языковые особенности служебной корреспонденции?

24. Что следует отнести к нормам культуры поведения?

25. Каковы основные этические нормы?

26. Каковы наиболее распространенные речевые формулы, употребляемые в различных ситуациях общения?

27. В чем заключаются особенности употребления местоимений *ты* и *вы* в современной русской речи?

28. Каковы особенности обращения в современной коммуникации?

Размещение правильного ответа на данные вопросы не предусмотрено.

Критерии оценки устного ответа:

- оценка «отлично» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему материал, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопросы;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, твердо усвоившему материал, грамотно и по существу отвечающему на вопросы и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения);

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, который показывает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части излагаемого материала. Не отвечает (или отвечает неверно) на дополнительные вопросы.

Второй этап (продвинутый уровень)

УМЕТЬ (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

Планируемые результаты обучения:

Уметь: применять знания коммуникативного, этического аспектов устной и

письменной речи в повседневном и деловом общении; применять знания, правила, закономерности личной и деловой устной коммуникации в различных сферах общения; учитывать коммуникативные особенности делового письма при составлении документов.

Оценочные средства: тестовый контроль

Тестовые задания

Тестовые задания закрытого типа с выбором одного ответа

1. Язык – это:

1. совокупность правил поведения
2. владение нормами устного и письменного литературного языка
3. система знаков и способов их соединения
4. мотивированный живой процесс взаимодействия между участниками коммуникации, который направлен на реализацию конкретной, жизненной целевой установки, протекает на основе обратной связи в конкретных видах речевой деятельности

Правильный ответ: 3

2. Под культурой речи следует понимать:

1. правила использования морфологических форм разных частей речи и синтаксических конструкций
2. овладение правилами и нормами русского языка.
3. совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления к людям, установленный порядок поведения, следование моральным, общественным нормам.

Правильный ответ: 2

3. Языковая норма – это:

1. владение нормами устного и письменного литературного языка
2. высшая форма красноречия
3. совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям; установленный порядок поведения, следование моральным, общественным нормам
4. правила использования речевых средств в определенный период развития литературного языка, т.е. правила произношения, словоупотребления, использования традиционно сложившихся грамматических, стилистических и других языковых средств, принятых в общественно-языковой практике

5. Правильный ответ: 4

4. Рекламация – это:

1. коммерческий документ, в котором содержится претензия к стороне, нарушившей принятые на себя по контракту обязательства, и требование возмещения убытков

2. коммерческий документ, представляющий собой договор на поставку товара

3. коммерческий документ, который представляет собой заявление продавца, экспортера о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий

Правильный ответ: 1

5. Отметьте правильный вариант ответа, в котором согласно правилам этикета следует начать деловой разговор по телефону

1. коротко и четко сказать «да», «слушаю»

2. представиться и назвать свое учреждение

3. молча ждать, что скажет вам звонящий

4. если вы заняты, то словами «перезвоните позже»

Правильный ответ: 2

Тестовые задания закрытого типа на указание последовательности и (или) сопоставления

6. Установите соответствие между понятием и его содержанием

1. Унификация	А. Повтор одного слова или однокоренных слов в пределах предложения или текста
2. Тавтология	Б. Закрепленность слов в словарях, справочниках по русскому языку
3. Кодификация	В. Приведение чего-либо к единообразию, единой системе, форме

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

7. Установите соответствие между формой языка и ее содержанием

1. Просторечие	А. разновидности языка, употребляющиеся на определенной территории
2. Диалект	Б. отклонение от литературной нормы
3. Жаргон	В. высшая форма национального языка, определяемая системой норм, т.е. нормированный язык
4. Литературный язык	Г. речь людей, объединенных общей профессией или составляющих обособленные группы по какому-либо признаку: социальному, возрастному, по интересам

Правильный ответ: 1- Б, 2-А, 3-Г, 4-В

7. Установите соответствие между формой языка и ее примерами

1. Просторечие	А. «буряк», «козюля», «кочет»
2. Диалект	Б. «зачетка», «хвост»
3. Жаргон	В. «зачетная книжка», «задолженность»
4. Литературный язык	Г. «красивше», «пижмак»

Правильный ответ: 1- Г, 2-А, 3-Б, 4-В

8. Установите соответствие между явлением относительной омонимии и ее примером

1. Омофоны	А. печь тирог и русская печь
2. Омоформы	Б. зАмюк – замОк
3. Омографы	В. бал – балл

Правильный ответ: 1- В, 2-А, 3- Б.

9. Установите соответствие между особенностями лексики и примерами

1. Стилистически нейтральная лексика	А. Брести, плюхнулся, морда, выцыганил, выпучил, дармоед, скрючился
2. Стилистически возвышенная лексика	Б. Глаза, лицо, идти, дружеский, упал, выпросил, запретил,
3. Стилистически сниженная лексика	В. Шествовать, множество, очи, избегать, взирать, низвергнутый

Правильный ответ: 1- Б, 2- В, 3-А

10. Установите соответствие между языковым явлением и его примерами

1. Полисемия	А. счастливый брак – заводской брак
2. Паронимия	Б. крупный нос - нос лодки
3. Омонимия	В. храбрый - трусливый
4. Антонимия	Г. предоставить документы - представить человека
5. Синонимия	Д. броситься, кинуться, ринуться, рвануться

Правильный ответ: 1- Б, 2- Г, 3-А, 4-В, 5-Д

11. Установите соответствие между личными документами и их содержанием

1.Заявление	А. документ, с помощью которого одно лицо предоставляет другому лицу полномочия предпринять за него какое-либо действие
2.Доверенность	Б. документ, содержащий акты биографии, работы, учебы человека
3.Автобиография	В. документ, содержащий данные о рождении, родителях, образовании, деятельности, личностных качествах, увлечениях
4.Характеристика	Г. документ, содержащий просьбу лица и адресованный организации или должностному лицу учреждения

Правильный ответ: 1-Г, 2-А, 3-Б, -, 4-В

12. Установите последовательность приветствий, когда на улице встречаются две знакомые пары

А. здороваются мужчины
Б. здороваются женщины

В. здороваются женщины с мужчинами

Правильный ответ: Б; В; А

Тестовые задания открытого типа с кратким ответом

13. Высшей формой национального языка является _____

Правильный ответ: литературный язык

14. Последовательность знаковых единиц общения в их конкретном использовании система знаков и способов их соединения называется _____

Правильный ответ: речь

15. Обработанность, устойчивость, наличие языковой нормы – это признаки _____ языка

Правильный ответ: литературного

16. В разговорной речи слово *кофе* относится к _____ роду

Правильный ответ: среднему

17. Что из перечисленного не относится к формам устной речи? Диалог, монолог, полилог, диалект

Правильный ответ: диалект

18. Какие из перечисленных языковых норм отсутствуют? Произносительные, публицистические, грамматические, синтаксические, орфографические, лексические

Правильный ответ: публицистические

19. Употребите фамилию *Шевчук*, относящуюся к мужчине, в форме родительного падежа

Правильный ответ: Шевчука

20. Употребите фамилию *Крупа*, относящуюся к женщине, в форме родительного падежа

Правильный ответ: Крупа

21. Разновидности языка, употребляющиеся на определенной территории, являются _____

Правильный ответ: просторечием

22. Речь людей, объединенных общей профессией или составляющих обособленные группы по какому-либо признаку: социальному, возрастному, по интересам, является _____

Правильный ответ: жаргоном

23. «Векша» (белка), «баять», «гуторить» (рассказывать), «цибарка» (железное ведро), «стряпка» (кухня). К какой форме языка следует отнести выделенные слова?

Правильный ответ: диалекты

24. Чем являются выделенные слова в тексте?

Да что ж, я уж балакала с Тихоном Ильичом об этом деле. Да вода что – вот хлебушка нетути. На тонких ногах – бахилки. (И.А. Бунин).

Правильный ответ: диалектами

25. Чем являются выделенные слова в тексте?

В кошмаре реформ и разборок,

В эпоху «большого ханка»

В стране паханов и шестерок

Я знал одного фраерка.

А может он был прокурором,

А может, - фуфлом, щипачом,

Поэтом, рвачом, брандмайором,

Пророком, врачом, трепачом. (Хмара П. «Об одном фраере»).

Правильный ответ: жаргонами

26. Точность, ясность, чистота, понятность, информативность – это _____ качества речи

Правильный ответ: коммуникативные

27. Наличие у слова нескольких взаимосвязанных значений называется _____

Правильный ответ: полисемия; многозначность

28. Слова и обороты, типичные для делового стиля, но не уместные в других функциональных стилях, называются _____

Правильный ответ: канцеляризмы

29. Бранные слова и обороты речи, оскорбляющие людей, или вульгарно, грубо обозначающие какой-либо круг предметов и явлений жизни, называются _____

Правильный ответ: вульгаризмы

30. Какое слово в высказывании «каждая минута времени» является лишним?

Правильный ответ: времени

31. Какое слово в высказывании «первое боевое крещение» является лишним?

Правильный ответ: первое

32. Какое существует сокращение данного словосочетания «исполняющий обязанности», установленного в деловой письменной коммуникации?

Правильный ответ: и.о.

33. Какое существует сокращение данного словосочетания «государственный стандарт», установленного в деловой письменной коммуникации?

Правильный ответ: ГОСТ.

34. Какое из перечисленных слов имеет значение «объявлять недействительным, отменять»? Апеллировать, декларировать, аннулировать, капитулировать

Правильный ответ: аннулировать

35. Справка, объяснительная записка относятся к информационно-_____ документам

Правильный ответ: справочным

36. Приказ, распоряжение, постановление относятся к _____ документам

Правильный ответ: распорядительным

37. Документы, составляемые при заключении и выполнении коммерческих сделок, относятся к _____ корреспонденции

Правильный ответ: коммерческой

38. Какой из перечисленных документов не относится к официально-деловому стилю речи? Аннотация, резюме, заявление, доверенность.

Правильный ответ: резюме

39. Названия лиц по профессии, должности, званию в большинстве случаев употребляются в форме _____ рода

Правильный ответ: мужского

40. Какое из перечисленных словосочетаний не следует употреблять в официально-деловой речи? Оправдательный приговор, небольшой срок, юридическое лицо, уголовная ответственность

Правильный ответ: небольшой срок

41. Какое из перечисленных словосочетаний не следует употреблять в официально-деловой речи? Нужные полномочия, вынужденные обстоятельства, уголовное преступление, единовременное пособие

Правильный ответ: нужные полномочия

42. Какое из перечисленных словосочетаний не следует употреблять в официально-деловой речи? Вышестоящие органы, кассационная жалоба, хороший порядок, предварительное рассмотрение

Правильный ответ: хороший порядок

43. Образуйте форму женского рода от слова, обозначающего название профессий, для которого это возможно. Артист, библиотекарь, парикмахер, секретарь, инженер, редактор.

Правильный ответ: Артистка

44. Документы для внешнего пользования называются _____
письмами

Правильный ответ: деловыми

45. Совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (формы общения, поведение в общественных местах, манеры, одежда и т. д.); установленный порядок поведения, следование моральным, общественным нормам, называется _____

Правильный ответ: этикет

46. Особенностью русского языка является наличие в нем местоимений *ты* и _____, выбор которого зависит от социального положения собеседников, характера их отношений, от официально-неофициальной обстановки.

Правильный ответ: Вы

47. Доброжелательность в процессе взаимоотношений с другими людьми определяется как _____

Правильный ответ: вежливость

48. Чувство меры, которое необходимо соблюдать в разговоре, личных и служебных отношениях, называется _____

Правильный ответ: тактичность

49. Типовые готовые конструкции, которые регулярно употребляются в общении, являются формулами _____ этикета

Правильный ответ: речевого

50. Выбор речевых формул зависит от пола, _____, социального статуса собеседников общения.

Правильный ответ: возраста

Критерии оценки тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов / Оценка

90 – 100% - «отлично»

70 –89 % - «хорошо»

51 – 69 % - «удовлетворительно»

менее 50 % - «неудовлетворительно»

Третий этап (высокий уровень)

ВЛАДЕТЬ наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

Планируемые результаты обучения:

Владеть: навыками создания разных текстов в личной и деловой устной и письменной коммуникации; правилами оформления документов различных типов на государственном языке.

Оценочные средства: ситуационные задачи

Ситуационные задачи

1. Подумайте и объясните, какая мысль объединяет приведенные ниже высказывания

Язык, которым Российская держава великой части повелевает, по ея могуществу имеет природное изобилие, красоту и силу, чем ни единому европейскому языку не уступает (М.В. Ломоносов).

Нет слова, которое было бы так замашисто, бойко, так вырывалось бы из-под самого сердца, так бы кипело и живо трепетало, как метко сказанное русское слово (Н.В. Гоголь).

Русский язык – язык, созданный для поэзии, он необычайно богат и примечателен главным образом тонкостью оттенков (П. Мериме).

С русским языком можно творить чудеса! (К.Г. Паустовский).

2. Найдите в ниже приведенных предложениях, взятых из разговорной речи, просторечные и разговорные слова, замените их литературными синонимами.

Дети все разом шлепнулись в речку. Посередке поляны стоял стог сена. У них этих слив до беса. Чтобы свалить всю вину на кого-то, руководители ищут «стрелочника». Обрато ты опоздал на работу. Сегодня на тебе надет костюм красившее. Ягоды надо быть в друшлагe. Охаять какое-то дело проще, а сделать сложнее. На нем был надет стильный бардовый пижмак. Из-за эпидемии гриппа в полуклинике большие очереди.

3. Определите неверные высказывания. Обоснуйте свой выбор.

1. Возникновение жаргонов связано с нежеланием отдельных групп противопоставить себя обществу или другим социальным группам.

2. Употребление просторечий в речи объясняется недостаточным владением литературным языком.

3. Литературный язык обслуживает все сферы человеческой деятельности.

4. В зависимости от формы обмена информацией выделяют две формы речи: диалектизмы и жаргонизмы.

5. Письменная речь строится по нормам литературного языка, их нарушение недопустимо.

6. К уровням языка относят следующие: фонетика, морфемика, лексикология, морфология, синтаксис.

7. Языковая норма зависит от тех условий, в которых реализуется речь.

4. Объясните значение приведенных ниже фразеологизмов.

Шито белыми нитками, сесть на мель, зарубить на носу, доводить до белого каления, ломать голову, точить лясы, с грехом пополам, лететь на всех парусах, шаг за шагом, портить кровь, принять бой, ковать железо пока горячо, встретить в штыки, не лыком шит, море по колено, на живую нитку.

5. Прокомментируйте ошибки в ниже приведенных выражениях

Прейскурант цен, памятный сувенир, каждая минута времени, отступить назад, криминальное преступление, свободная вакансия, впервые познакомиться, будущие перспективы, первая премьера, первое боевое крещение, завещать в наследство, ошибочное заблуждение, смелый риск, моя автобиография, в данный момент, хронометраж времени, молодой вундеркинд, в феврале месяце, в летний период.

6. Составьте заявление, используя правильную форму и языковые клише:

1) с просьбой разрешить Вам академический отпуск;

2) с просьбой принять Вас на работу.

7. Составьте объяснительную записку на имя декана:

1) по поводу Ваших пропусков по нескольким предметам;

2) по поводу Вашего опоздания на лекцию по философии.

8. Составьте коммерческое письмо, в котором сообщите, что Вы уже получили образцы товаров, поблагодарите за своевременный ответ на Ваше письмо, попросите выслать Вам новый прейскурант. В конце письма выразите надежду на скорый ответ.

9. Прочитайте отрывок из «Поучения» Владимира Мономаха. Как Вы полагаете, могут ли предложенные советы быть полезными в настоящее время?

Ибо как Василий учил, собрав тут юношей: душой быть чистым,

непорочным, в разговоре негромким, соблюдая слово Господне: есть и пить без особого шума, при старших помалкивать, к умным прислушиваться, старейшинам подчиняться, с равными и подчиненными в приязни жить, без лукавства беседовать, побольше размышляя, не свирепствовать словом, не ругаться в беседе, не смеяться чрезмерно, стыдиться старших.

Старших почитать как отца, а молодых как братьев. Остерегайся и лжи, и пьянства, и блуда, ибо от них душа погибает и тело. Что умеете хорошего, того не забывайте, а чего не умеете, тому учитесь.

10. Прочитайте телефонные диалоги. Какие были допущены ошибки во время телефонных разговоров?

– Алло!

– Позовите Свету!

– Кого?

– Свету!

– У нас нет такой!

– Как это нет? А кто говорит?

– Вы какой номер набрали?

– 54-35-23

– Это не наш номер! Смотрите, когда набираете!

– Алло! Алло! А это кто?

– А Вам кто нужен?

– А куда я попала?

– А Вы куда попасть хотите? Говорите, Вы кто!?

Размещение правильного решения на ситуационные задачи не предусмотрено.

Критерии оценивания ситуационных задач:

«отлично»: четкая формулировка и раскрытие ситуационной задачи; правильное и обоснованное объяснение ситуационной задачи; грамотное речевое оформление ситуационной задачи.

«хорошо»: четкая формулировка и понимание ситуационной задачи; правильное объяснение ситуационной задачи; но недостаточно обоснованное; грамотное речевое оформление излагаемого вопроса.

«удовлетворительно»: недостаточное объяснение ситуационной задачи; отсутствие глубокого понимания ситуационной задачи; наличие речевых ошибок, неточностей при объяснении ситуационной задачи.

«неудовлетворительно»: некомпетентное объяснение ситуационной задачи; неточности и неверные выводы по решению ситуационной задачи; наличие грубых речевых ошибок, неточностей при объяснении ситуационной задачи.

УК-4.4 Применяет на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального общения

ЗНАТЬ (помнить и понимать): обучающийся помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

Планируемые результаты обучения:

Знать: основные характеристики, технологии, методы, способы деловой коммуникации; особенности национального коммуникативного поведения; средства невербальной деловой коммуникации.

Оценочные средства: устный опрос

Вопросы для устного опроса

1. Какие существуют разновидности деловой коммуникации?
2. Что следует понимать под коммуникативным процессом?
3. Что следует отнести к основным элементам коммуникативного процесса?
4. Каковы формы деловой коммуникации?
5. Какие существуют виды деловой коммуникации?
6. Каковы тенденции деловой коммуникации?
7. Какова основная роль деловых коммуникаций в жизни человека?
8. Каковы основные функции деловой коммуникации в современном обществе?
9. Какую информацию мы передаем обычно вербально, а какую невербально?
10. Что представляет собой структура невербальной коммуникации?
11. Каковы функции невербальной коммуникации?
12. Какова роль невербальных компонентов слушания?
13. Какие невербальные сигналы выдают ложь?
14. Какие факторы влияют на характер невербальной коммуникации?
15. Какие составляющие содержит классификация невербальных средств коммуникации?
16. Какие существуют невербальные источники психологических знаний о человеке?
17. Какие существуют виды деловой беседы?
18. Что представляет собой деловое совещание как форма деловой коммуникации?
19. Что такое коммуникативное поведение?
20. Что такое коммуникативная позиция?
21. Какое значение имеет тип темперамента в деловой коммуникации?
22. Какие психологические типы личности и их проявление в процессе деловой коммуникации существуют?
23. Каковы основные принципы бесконфликтного общения?
24. Какие существуют коммуникативные барьеры?
25. В чем заключается особенность коммуникативных законов?

26. Почему одним людям удается легко и быстро, без конфликтов и ссор, без крика договариваться с другими, а у иных это никак не получается?

27. Почему часто ссорятся именно близкие люди, друзья, коллеги?

28. Каковы особенности русского коммуникативного поведения?

29. Каковы особенности коммуникативного поведения англичан, китайцев, японцев, немцев, американцев?

30. Какие существуют особенности культуры деловых коммуникаций в сетевом пространстве?

Размещение правильного ответа на данные вопросы не предусмотрено

Критерии оценивания вопросов для устного опроса

- 6 баллов и/или «отлично»: ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

- 5 баллов и/или «хорошо»: ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

- 3-4 балла и/или «удовлетворительно»: ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

- 0 баллов и/или «неудовлетворительно»: ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Второй этап (продвинутый уровень)

УМЕТЬ (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

Планируемые результаты обучения:

Уметь: грамотно применять технологии, методы, способы, вербальные и невербальные средства деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения.

Оценочные средства: тестовый контроль

Тестовые задания

Тестовые задания закрытого типа с выбором одного ответа

1. Технология делового общения – это

1. совокупность знаний, навыков и умений по подготовке и проведению различных видов современного делового общения
2. совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (формы общения, поведение в общественных местах, манеры, одежда и т. д.); установленный порядок поведения, следование моральным, общественным нормам.
3. последовательность знаковых единиц общения в их конкретном использовании система знаков и способов их соединения

Правильный ответ: 1

2. Что не является видом коммуникационных технологий?

1. электронная почта
2. телеконференция
3. локальные компьютерные сети
4. невербальный сигнал

Правильный ответ: 4

3. Коммуникативная компетентность это

1. умение эффективно применить адекватный способ делового общения
2. умение быстро и экономно адаптироваться к непрерывно меняющимся условиям
3. это умение сотрудника решать вопросы и задачи в доверенной ему предметной области

Правильный ответ: 3

4. Перцептивная сторона коммуникации заключается в

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

Правильный ответ: 3

5. При каком методе ведения переговоров достигается согласие между партнерами?

1. вариационном методе
2. методе сотрудничества
3. компромиссном методе
4. методе интеграции

Правильный ответ: 3

Тестовые задания закрытого типа на указание последовательности и (или) сопоставления

6. Установите соответствие между элементами коммуникативного процесса и их содержанием

1. Отправитель	А. лицо (или группа лиц), которому предназначена информация и которое интерпретирует ее (декодирует сообщение)
2. Сообщение	Б. средство передачи информации от отправителя к получателю. Может быть непосредственным и опосредованным (с помощью техники)
3. Канал	В. осмысленная информация, отличающаяся новизной и закодированная с помощью специальных символов (знаков)
4. Получатель	Г. лицо, генерирующее и передающее информацию с целью оказания влияния на получателя

Правильный ответ: 1- Г, 2- В, 3-Б, 4- А

7. Установите соответствие между функциями коммуникации и их содержанием

1. Контактная	А. взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности
2. Информационная	Б. стимуляция собеседника, направляющая его на выполнение определенных действий
3. Побудительная	В. прием-передача сведений, обмен мнениями, замыслами, решениями и т.д.
4. Координационная	Г. установление контакта с собеседником

Правильный ответ: 1- Г, 2- В, 3-Б, 4- А

8. Установите соответствие между системами невербальной коммуникации и их содержанием

1. Тактильная система знаков	А. система запахов
2. Визуальная система знаков	Б. система прикосновений к партнеру
3. Ольфакторная система знаков	В. взаимодействие с помощью глаз

Правильный ответ: 1- Б, 2- В, 3- А

9. Установите соответствие между формами деловой коммуникации и их содержанием

1. Деловое совещание	А. целенаправленная, с заранее планируемым эффектом устная коммуникация, которая служит решению производственных проблем и предполагает выработку соответствующих решений
2. Деловая беседа	Б. способ коллективного целенаправленного обмена информацией, заканчивающийся принятием конкретных

	решений
3. Деловые переговоры	В. монологическая ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия
4. Публичная речь	Г. форма деловой коммуникации, целью которой является поиск решения (выработка решения) проблем, приемлемого для всех сторон

Правильный ответ: 1- Б, 2- А, 3- Г, 4- В

10. Установите последовательность структуры деловой беседы

А. передача информации
Б. принятие решений
В. начало беседы
Г. аргументирование
Д. опровержение доводов собеседника

Правильный ответ: В, А, Г, Д, Б

11. Установите соответствие между разновидностями расширенного совещания и их содержанием

1. симпозиум	А. совещание широкого состава, как правило, — регионального, общероссийского или международного масштаба
2. конференция	Б. расширенное совещание по специальному научному вопросу
3. конгресс	В. расширенное совещание, например, в среде ученых, политических деятелей

Правильный ответ: 1- Б, 2- В, 3- А

12. Установите последовательность стадий переговорного процесса

А. Анализ результатов и выполнение договоренностей
Б. Подготовка к переговорам
В. Ведение переговоров

Правильный ответ: Б, В, А

Тестовые задания открытого типа с кратким ответом

13. Процесс двустороннего обмена информацией между отправителем и получателем, ведущий к взаимному ее интеллектуального и эмоционального содержания называется _____

Правильный ответ: коммуникация

14. Процесс взаимообмена информацией между отправителем и получателем при помощи вербальных и невербальных средств по различным коммуникативным каналам называется _____

процессом

Правильный ответ: коммуникативным

15. Условно все виды коммуникации можно разделить на две большие группы: Повседневные (бытовые) коммуникации и _____ (производственные) коммуникации

Правильный ответ: деловые

16. Сущность деловых коммуникаций составляет процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, _____, опытом

Правильный ответ: информацией

17. Обмен информацией между людьми организация взаимодействия между людьми является _____ стороной общения

Правильный ответ: коммуникативной

18. Вербальное общение осуществляется при помощи _____

Правильный ответ: слов

19. Коммуникация при помощи несловесных средств (жесты, мимика, сигналы внешности и поведения говорящего, дистанция до собеседника и др.) является _____ коммуникацией

Правильный ответ: невербальной

20. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание называется _____

Правильный ответ: такесика

21. Система средств общения, включающая в себя пространственно – временную организацию общения называется _____

Правильный ответ: проксемика

22. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику называется _____

Правильный ответ: кинесика

23. Движение мышц лица, отражающее внутреннее эмоциональное состояние, способное представить истинную информацию о том, что переживает человек, называется _____

Правильный ответ: мимика

24. В невербальной коммуникации выделяют следующие виды взгляда: деловой, _____, интимный

Правильный ответ: социальный

25. Применение в речи околоречевых приемов: покашливаний, вздохов, пауз, смеха, плача относится к _____ системе знаков

Правильный ответ: экстралингвистической

26. Конституционная психология графология являются невербальными источниками _____ знаний о человеке

Правильный ответ: психологических

27. Восприятие человека человеком называется _____

Правильный ответ: перцепция

28. Очень важной частью беседы является ее _____

Правильный ответ: начало

29. Привлечь внимание собеседника, заинтересовать собеседника, на основе вызванного интереса убедить собеседника согласиться с вашими идеями и предложениями, выявить интересы и устранить сомнения собеседника, преобразование интересов собеседника в окончательное решение – это основные _____ успешного ведения деловой беседы

Правильный ответ: принципы

30. Установление сходства одного человека с другим называется **Правильный ответ:** идентификация, идентификацией

31. Долговременная инициативная коммуникативная роль, долговременная ролевая маска, которая «надевается» человеком надолго для достижения популярности, завоевания внимания, поддержания интереса к личности, получения выборной должности и т.д., называется _____

Правильный ответ: имидж, имиджем

32. Целостность социальных свойств конкретного человека; включения индивида в систему социальных отношений посредством активной деятельности и общения называется _____

Правильный ответ: личностью, личность

33. Система убеждений, интересов, отношений человека представляет собой _____ личности

Правильный ответ: направленность

34. Проявление динамических свойств психических процессов человека является _____

Правильный ответ: темпераментом, темперамент

35. Важнейшая составляющая личности, демонстрирующая все отношения человека в мире, является _____

Правильный ответ: характер, характером

36. Сочетание личностных черт в человеке, которое позволяет отнести его к одной из условно выделенных по определенному критерию групп, называется _____ типом

Правильный ответ: психологическим, психологический

37. Форма взаимодействия людей и социальных групп, при которой действия одной стороны, столкнувшись с интересами другой, препятствуют реализации ее целей, является _____

Правильный ответ: конфликтом, конфликт

38. Различные препятствия, мешающие взаимопониманию участвующих в коммуникации сторон, являются _____

Правильный ответ: коммуникативными барьерами, коммуникативные барьеры, коммуникативный барьер, коммуникативным барьером

39. Коммуникативные помехи, возникающие вследствие несовпадения логических действий и умозаключений партнеров по общению, являются _____ барьером

Правильный ответ: логическим, логический

40. Коммуникативные помехи, возникающие вследствие неправильного понимания значения слов, используемых в общении, являются _____ барьером

Правильный ответ: семантическим, смысловым, семантический, смысловой

41. Коммуникативные помехи, возникающие вследствие нарушения соотношения формы представления информации с ее содержанием, являются _____ барьером

Правильный ответ: стилистическим, стилистический

42. Коммуникативные помехи, возникающие в результате препятствий, создаваемых особенностями речи говорящего, являются _____ барьером

Правильный ответ: фонетическим, фонетический

43. Одним из организующих моментов делового совещания является правильно составленная _____ совещания. Это, как правило, письменный документ, рассылаемый заранее участникам и содержащий следующую информацию: тему, цель совещания, перечень обсуждаемых вопросов, время начала и окончания, место и др.

Правильный ответ: повестка, повестка дня

44. Эти законы описывают процессы, которые происходят в процессе общения, реализуются в общении независимо от того, кто говорит, о чем, с какой целью, в какой ситуации и т.д.

Правильный ответ: общие законы общения, коммуникативные законы, общий закон общения, коммуникативный закон

45. Люди этого типа темперамента не столь легко устанавливают контакты с людьми, но, в отличие от сангвиников, они способны длительно поддерживать устойчивые деловые отношения с партнерами, хотя круг их общения менее широк, чем у сангвиников

Правильный ответ: флегматики, флегматик, флегматичный, флегматичные

46. Понятие психологический тип личности было введено основоположником аналитического направления в психологии _____

Правильный ответ: К.Г.Юнгом, К.Г.Юнг, Юнгом, Юнг

47. Консерватизм и приверженность прошлому отличает людей этой национальности

Правильный ответ: англичане, англичан

48. Практичность, хозяйственность, педантичность. Это качества, характеризующие _____

Правильный ответ: немцев

49. К какому типу совещаний относятся использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности?

Правильный ответ: творческое совещание

50. В этом документе фиксируются основные этапы совещания, фамилии выступающих, предложения и принятые решения

Правильный ответ: в протоколе, протокол

Критерии оценки тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов / Оценка

90 – 100% - «отлично»

70 – 89 % - «хорошо»

51 – 69 % - «удовлетворительно»

менее 50 % - «неудовлетворительно»

Третий этап (высокий уровень)

ВЛАДЕТЬ наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

Планируемые результаты обучения:

Владеть: навыками применения технологий, методов, способов, вербальных и невербальных средств деловой коммуникации в процессе академического и профессионального общения, навыками создания благоприятного психологического климата в сфере деловой коммуникации.

Оценочные средства: ситуационные задачи

Ситуационные задачи

1. Во время делового взаимодействия с Вами Ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая Ваших замечаний по поводу очередного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает Ваш авторитет. Что Вы предпримите?

2. Вам предстоит провести плановое совещание. Какую подготовительную работу Вы должны выполнить, чтобы обеспечить эффективность совещания?

3. Вы заметили, что участники совещания часто стремятся к обсуждению возможность проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рационально. Вам же кажется, что не мешало бы поискать и другие варианты. Какие действия Вы предпримете?

4. Вы – менеджер предприятия. Всем известно, что ваш генеральный директор – руководитель не из худших, но имеет привычку на совещаниях выбирать «козлом отпущения» одного из присутствующих и без особых на то причин устраивать ему «разгон». Сегодня дошла очередь и до Вас... Ваши действия?

5. Распределите приведенные ниже примеры жестов на три группы: жесты уверенности, жесты неуверенности, жесты, выражающие агрессивность.

Кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются; локти вплотную прижаты к туловищу; тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях; руки в карманах, большие пальцы снаружи; одной рукой человек делает жест, будто поправляет пуговицу, другой рукой – манжету, браслет часов; «указующий перст», направленный на собеседника; ерзание в кресле; кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят; во время разговора локти к туловищу не прижаты; сжатый кулак; руки, упираются в поясицу, ноги широко расставлены.

7. Продолжите средства невербальной коммуникации.

✓ Телесный контакт;

- ✓ Дистанция между собеседниками;
- ✓ Внешний вид;
- ✓
- ✓ и т.д.

Дайте характеристику каждому из перечисленных средств

8. Объясните, какие особенности русского общения отражают ниже приведенные поговорки?

Язык ворочается, говорить хочется.

Язык до Киева доведет.

Говорить беда, а молчать другая.

Свои собаки грызутся, чужая не суйся.

Язык кормит и поит, и спину порет.

Доброе слово и кошке приятно.

Разговор дорогу коротает.

Язык мягок: что хочет, то и лопочет.

Хорошее слово всегда к месту.

9. В приведенных ниже устных высказываниях найдите ошибки, устраните их и прокомментируйте.

Свое участие в проведении круглого стола твердо подтвердил президент. Необходимо самым скорейшим образом провести уборку всей территории. Чтобы это понять, не обязательно шевелить мозгами и думать о дальнейших действиях. Она с полным ошеломлением удивления участвовала в том, что произошло. Жители города стали свидетелями концерта, проведенного на летней площадке кафе. Всем школьникам в конце учебного года раздали рекомендательный список литературы. Малоимущим беднякам отпущены были эти средства. На будущих выборах нам предстоит острая борьба. Я это знаю более лучше, чем вы. Они чересчур на себя возлагают много ответственностей. Надо признаться, и я испытывал чувство гордости. Дипломант университета успешно защитил работу. Судя по найденным находкам уже есть доказательства в пользу доказываемой гипотезы. Первый дебют молодой актрисы привлек внимание, так как был удачным и успешным. Будущая перспектива ехать в сельскую местность обрадовала не всех выпускников аграрного университета.

10. Прочитайте русские и иностранные пословицы. Объясните их смысл.

Глупые речи – что пыль на ветру (русская пословица).

Долго не говорит – ум копит, а вымолвит – слушать нечего (русская пословица).

Коня на вожжах удержишь, а слова с языка не воротишь (русская пословица).

Кто ясно мыслит, то ясно излагает (русская пословица).

Лучше споткнуться ногою, нежели словом (русская пословица).

Сказанное слово – потерянное, не сказанное – свое (русская пословица).

Быстро открывай глаза, медленно открывай рот (китайская пословица).

Даже если молчать, можно ошибиться (английская пословица).

Если говоришь слишком много, то теряешь разумные слова (вьетнамская пословица).

Слова и перья делаются достоинством ветра (испанская пословица).

Язык длинен у того, чьи доводы коротки (арабская пословица).

Каждое слово имеет триста шестьдесят пять граней (таджикская пословица).

11. Предложите свои речевые шаблоны для делового взаимодействия

Выражения, употребляемые при знакомстве:

Позвольте познакомиться с Вами

Представьте меня Вашему...

.....

Выражение просьбы:

Не могли бы Вы...

Мы хотели обратиться к Вам с просьбой...

.....

Выражения извинения:

Приношу свои извинения...

Я должен извиниться перед Вами за...

.....

Выражения, завершающие разговор:

Итак, мы подошли к концу нашей беседы...

В заключение беседы я хотел бы сказать...

.....

12. Сформулируйте правила и нормы служебной речевой этики в различных ситуациях, характерных для Вашей будущей профессиональной деятельности.

Размещение правильного решения на ситуационные задачи не предусмотрено.

Критерии оценивания ситуационных задач:

«отлично»: четкая формулировка и раскрытие ситуационной задачи; правильное и обоснованное объяснение ситуационной задачи; грамотное речевое оформление ситуационной задачи.

«хорошо»: четкая формулировка и понимание ситуационной задачи; правильное объяснение ситуационной задачи; но недостаточно обоснованное; грамотное речевое оформление излагаемого вопроса.

«удовлетворительно»: недостаточное объяснение ситуационной задачи; отсутствие глубокого понимания ситуационной задачи; наличие речевых ошибок, неточностей при объяснении ситуационной задачи.

«неудовлетворительно»: некомпетентное объяснение ситуационной задачи; неточности и неверные выводы по решению ситуационной задачи; наличие

грубых речевых ошибок, неточностей при объяснении ситуационной задачи.

УК-4.5 Демонстрирует владение методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения

Первый этап (пороговой уровень)

ЗНАТЬ (помнить и понимать): обучающийся помнит, понимает и может продемонстрировать широкий спектр фактических, концептуальных, процедурных знаний.

Планируемые результаты обучения:

Знать: особенности межличностного делового общения, особенности, подготовки публичной речи, полемического мастерства в деловом общении.

Оценочные средства: устный опрос

Вопросы для устного опроса

1. Что представляет собой дискуссия как жанр деловой коммуникации?
2. В чем различие массовой и групповой дискуссий?
3. Что представляет собой спор как жанр деловой коммуникации?
4. Какие существуют принципы бесконфликтного общения?
5. В чем особенности полемики?
6. Что такое дебаты?
7. Что способствует эффективности убеждения?
8. В чем проявляется уважительное отношение оппонентов друг к другу?
9. Каковы функции внушения?
10. От чего зависит эффективность внушения?
11. В чем заключается специфика суггестивного общения?
12. Каковы внешние помехи слушания?
13. Какова специфика эмпатического слушания?
14. Какова специфика рефлексивного слушания?
15. Как отвечать на некорректные вопросы?
16. В чем особенности общения как коммуникации?
17. Каковы особенности коммуникации как взаимодействия?
18. Что является основой ораторской речи?
19. Какие качества оратора формируют общую речевую культуру?
20. Какие факторы должен учитывать оратор при установлении и поддержании контакта с аудиторией?
21. Какие методы изложения материала может использовать оратор?
22. Назовите этапы работы при подготовке к выступлению.
23. Какие средства используются для выразительности речи? Приведите примеры.

Размещение правильного ответа на данные вопросы не предусмотрено.

Критерии оценивания вопросов для устного опроса

- 6 баллов и/или «отлично»: ставится студенту за правильный, полный и развернутый ответ, он должен продемонстрировать отличное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы;

- 5 баллов и/или «хорошо»: ставится студенту за правильный ответ на вопрос, который должен быть полным и продемонстрировать достаточное знание студентом материала лекций, основной и дополнительной литературы; допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов;

- 3-4 балла и/или «удовлетворительно»: ставится студенту за не совсем правильный или не полный ответ на вопрос; изложение теоретического материала приводится с ошибками, неточно или схематично; появляются затруднения при ответе на дополнительные вопросы;

- 0 баллов и/или «неудовлетворительно»: ставится студенту за отказ от ответа; отсутствие минимальных знаний по вопросу; присутствуют грубые ошибки в ответе, которые студент не способен исправить даже с помощью рекомендаций преподавателя.

Второй этап (продвинутый уровень)

УМЕТЬ (применять, анализировать, оценивать, синтезировать): уметь использовать изученный материал в конкретных условиях и в новых ситуациях; осуществлять декомпозицию объекта на отдельные элементы и описывать то, как они соотносятся с целым, выявлять структуру объекта изучения; оценивать значение того или иного материала – научно-технической информации, исследовательских данных и т. д.; комбинировать элементы так, чтобы получить целое, обладающее новизной

Планируемые результаты обучения:

Уметь: учитывать межличностные, психологические особенности деловой коммуникации при составлении суждений, изложения собственной точки зрения.

Оценочные средства: тестовый контроль

Тестовые задания

Тестовые задания закрытого типа с выбором одного ответа

1. Нонконформизм – это

1. сознательная уступчивость человека мнению большинства группы для избегания конфликта с ней

2. опровержение человеком мнения большинства, протест подчинения, кажущаяся независимость личности от мнения группы

3. способность сознания человека сосредоточиться на самом себе

Правильный ответ: 2

2. Открытые вопросы – это вопросы, которые...

1. выясняют мотивы и позиции собеседников
2. выявляют позитивные и нейтральные позиции
3. требуют какой-то информации
4. дополняют сведения о собеседнике

Правильный ответ: 3

3. Деловая этика представляет собой

1. деловые отношения предпринимателей
2. совокупность принципов поведения людей
3. поведение людей в конфликтных ситуациях
4. личное поведение человека

Правильный ответ: 2

4. Скрытое управление поведением партнера:

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

Правильный ответ: 4

5. Речевая коммуникация считается успешным, и законченной если

1. собеседники достигли согласия
2. доказательство преимущества одной стороны над другой
3. зарождения противоречий или конфликта меж собеседниками

Правильный ответ: 1

Тестовые задания закрытого типа на указание последовательности и (или) сопоставления

6. Установите последовательность композиции выступления можно выделить пять частей

А. основная часть
Б. вступление
В. концовка речи
Г. заключение
Д. зачин

Правильный ответ: Д, Б, А, Г, В

7. Установите соответствие между защитными механизмами и их содержанием

1. Проекция	А. оправдание неприемлемых мыслей, чувств и действий придуманными, этически приемлемыми мотивами
2. Рационализация	Б. приписывание другому человеку или объекту собственных качеств, намерений, желаний
3. Отрицание	В. перенос чувств и действий, вызываемых одним лицом,

	на другое ввиду невозможности или небезопасности их проявления в отношении первого.
4. Замещение	Г. неприятие происшедшего события как реального

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

8. Установите соответствие между видами полемического искусства и их содержанием

1. Спор	А. разновидность спора для утверждения своей точки зрения по обсуждаемому вопросу в политической, философской, литературной или художественной сферах
2. Полемика	Б. процесс отстаивания каждой из сторон своего мнения, столкновение мнений и попытки убедить оппонента
3. Дебаты	В. обсуждение спорного вопроса, проблемы
4. Дискуссия	Г. чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями, прения между двумя сторонами по актуальным темам

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

9. Установите соответствие между законом логики и его формулировкой

1. Закон тождества	А. «Две противоположные мысли об одном и том же предмете, взятом в одно и то же время и в одном и том же отношении, не могут быть одновременно истинными»
2. Закон противоречия	Б. «Всякая правильная мысль должна быть обоснована другими мыслями, истинность, которых доказана»
3. Закон исключенного третьего	В. «Каждая мысль в процессе данного рассуждения должна иметь одно и то же определенное, устойчивое содержание»
4. Закон достаточного основания	Г. «Из двух противоречащих высказываний в одно и то же время и в одном и том же отношении одно непременно истинно»

Правильный ответ: 1- В, 2-А, 3 -Г, 4- Б

10. Установите последовательность этапов подготовки ораторской речи

А. Определение цели выступления
Б. Определение темы речи и ее формулировка
В. Изучение отобранной литературы
Г. Составление письменного текста речи
Д. Подбор материалов

Правильный ответ: Б, А, Д, В, Г

11. Установите соответствие между выразительным средством речи и его примером

1. Литота	А. И слышно было до рассвета, как ликовал француз
2. Олицетворение	Б. Мальчик с пальчик
3. Антитеза	В. Ночевала тучка золотая на груди утеса-великана...
4. Гипербола	Г. Ты богат, я очень беден, Ты прозаик, я – поэт...
5. Синекдоха	Д. Редкая птица долетит до середины Днепра

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-Д, 5-А

12. Установите соответствие между коммуникативным законом и его содержанием

1. Закон зависимости результата общения от объема коммуникативных усилий	А. Человек отторгает публичную критику в свой адрес
2. Закон возрастающего нетерпения слушателей	Б. Эффективность коммуникации прямо пропорциональна объему затраченных коммуникативных усилий
3. Закон речевого самовоздействия	В. Чем дольше говорит оратор, тем большее невнимание и нетерпение проявляют слушатели
4. Закон отторжения публичной критики	Г. Человек объясняя что-либо собеседнику, сам лучше уясняет для себя суть рассказываемого

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-Г, 4-А

Тестовые задания открытого типа с кратким ответом

13. Способ глубокого и безошибочного восприятия внутреннего мира другого человека называется _____

Правильный ответ: эмпатия, эмпатией

14. Способность сознания человека сосредоточиться на самом себе называется _____

Правильный ответ: рефлексия, рефлексией

15. Форма межличностного взаимодействия, в результате которого поведение одного человека становится подобно поведению другого человека, является _____

Правильный ответ: социальным влиянием, социальное влияние

16. Внушение, воздействие на воображение, подсознание; произвольная податливость человека мнению других лиц или группы, когда он и сам не замечает, как изменились его взгляды, поведение, это происходит само собой, называется _____

Правильный ответ: суггестия, суггестией

17. Установленные сходства одного человека с другим называется

Правильный ответ: идентификация, идентификацией

18. _____ речь - главная составляющая ораторского искусства

Правильный ответ: публичная

19. Речь, которая рассчитана на значительное количество слушателей, является _____

Правильный ответ: публичной, публичная

20. _____ - это упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций

Правильный ответ: стереотипы

21. Стилистический барьер общения возникает из-за несоответствия стиля и _____ общения

Правильный ответ: ситуации

22. Текст выступления должен иметь четкую _____

Правильный ответ: структуру

21. Наука о способах убеждения, разнообразных формах преимущественно языкового воздействия на аудиторию называется

Правильный ответ: риторика, риторикой

22. Во время публичного выступления интерес слушателей должен

Правильный ответ: расти, увеличиваться

23. Воздействие может осуществляться как в устной, так и в _____ форме с помощью аргументов, доказательств для формирования новых или изменения старых стереотипов восприятия и поведения

Правильный ответ: письменной

24. По мнению Сократа, при построении речи на первом плане должно быть вступление, затем – изложение, _____ и выводы

Правильный ответ: доказательства, доказательство

25. В средние века ораторами становились, как правило, деятели

Правильный ответ: церкви

26. Одним из прекрасных образцов устной и письменной публичной речи, дошедшего до наших дней, является произведение древнерусской литературы «Поучение» _____

Правильный ответ: Владимира Мономаха

27. Первым автором русской риторики считается митрополит Новгородский и Великолуцкий _____

Правильный ответ: Макарий

28. Подготовка публичной речи начинается с определения ее

Правильный ответ: темы

29. Для того, чтобы речь была последовательной и стройной, необходимо составить _____. Он делает переход от одной части к другой плавным, позволяет избежать лишнего, запутанности, отхода от темы

Правильный ответ: план

31. Для доказательства своей мысли автор выступления приводит _____. Они представляют собой мысль, истинность которой проверена и доказана.

Правильный ответ: аргументы

31. Конец речи должен быть логически связан с ее _____. В авторской речи действует закон края, поэтому заключение должно обобщать те мысли, которые высказывались в основной части выступления.

Правильный ответ: началом

32. Совокупность бессознательных механизмов, функцией которых является «снижение тревоги», «бегство от реальности», сохранение целостности и стабильности личности путем редукции отрицательных переживаний являются _____

Правильный ответ: защитными механизмами, психологической защитой, защитные механизмы, психологическая защита

33. Произвести впечатление во время выступления – означает произвести сильное впечатление именно своей _____ (передать свое видение предмета, вызвать интерес к своим идеям), а не чем-либо иным

Правильный ответ: речью

34. Во время выступления нужно постоянно менять _____ речи и громкость голоса: говорить то быстро, то медленно, то громко, то тихо в зависимости от расстановки логических акцентов в речи, то есть интонационных выделений тех слов и предложений, которые несут особую смысловую нагрузку.

Правильный ответ: темп

35. Очень важной частью беседы является ее _____. Инициатору беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику, так как этот этап беседы есть «мост» между партнерами по деловой коммуникации

Правильный ответ: начало

36. Сознательная уступчивость человека мнению большинства группы для избегания конфликта с ней является _____

Правильный ответ: конформизм, конформизмом

37. Принцип кодекса делового общения, смысл которого можно выразить словами: «Твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»

Правильный ответ: кооперативности, кооперативность

38. Прогрессирующее во времени развитие конфликта, обострение противоборства, при котором последующие разрушительные воздействия оппонентов друг на друга выше по интенсивности, чем предыдущие, называется _____ конфликта

Правильный ответ: эскалация

39. Понятие «полемическое мастерство» включает знание предмета _____ и его разновидностей, соблюдение основных требований его культуры, умение доказывать выдвинутое положение и опровергать мнение оппонента, использование полемических приемов, умение противостоять уловкам противника.

Правильный ответ: спора

40. Одним из важных требований культуры спора является _____ оппонентов друг к другу. К сожалению, это требование часто нарушается. Нередко участники дискуссии, полемики нетерпимо относятся к людям, которые придерживаются иных взглядов, стоят на других позициях

Правильный ответ: уважение

41. Искусство аргументации состоит не только в доказательстве истинности своих суждений, но и в умении опровергать точку зрения оппонента, разоблачать неверные утверждения противника. Необходимо уметь пользоваться и такой логической операцией, как _____. Эта операция заключается в установлении _____ ложности

положения выдвинутого в качестве тезиса, и направлена на разрушение ранее состоявшегося доказательства.

Правильный ответ: опровержение

42. Целью спора бывает не исследование, не убеждение, а _____.
Причем полемисты добиваются ее по разным мотивам. Одни считают, что отстаивают правое дело, защищают общественные интересы. Они убеждены в своей правоте и до конца остаются на принципиальных позициях. Другим она нужна для самоутверждения, им очень важны успех в споре, высокая оценка окружающих, признание своих интеллектуальных, ораторских способностей.

Правильный ответ: победа

43. Альтернативные вопросы в выступлении предоставляют не более _____ вариантов выбора

Правильный ответ: трех, 3

44. Образ, который человек создает в общении для достижения определенной цели, называется _____ ролью

Правильный ответ: коммуникативной

45. Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях, называется _____

Правильный ответ: конфликт

46. Определите пропущенный элемент структуры аргументации: выдвижение тезиса, приведение аргументов, _____

Правильный ответ: демонстрация

47. Роль аргументов могут выполнять _____ основных понятий конкретной области знаний. Так, в процессе доказательства теоремы Пифагора в геометрии используют такие, как «параллельные прямые», «прямой угол» и другие. Об их содержании не спорят, а принимают их как ранее установленные и не подлежащие обсуждению в данном аргументативном процессе.

Правильный ответ: определения

48. Один солдат сообщает другому: «Завтра, в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день». Какой коммуникативный барьер возник в данном высказывании?

Правильный ответ: логический

49. Определите коммуникативный барьер, который возник в данном

высказывании.

Как-то раз Наполеон спросил скороговоркой у одного из своих полковников:

– Сколько солдат в вашем полку?

– Тысяча двести двадцать пять, – еще быстрее ответил офицер.

– А сколько в госпитале?

– Прекрасно! – заключил император, не уловивший на такой скорости разницу в цифрах

Правильный ответ: фонетический

50. Ошибки в демонстрации связаны с отсутствием логической связи между _____ и тезисом.

Правильный ответ: аргументами, аргументом

Критерии оценки тестового задания:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов / Оценка

90 – 100% - «отлично»

70 – 89 % - «хорошо»

51 – 69 % - «удовлетворительно»

менее 50 % - «неудовлетворительно»

Третий этап (высокий уровень)

ВЛАДЕТЬ наиболее общими, универсальными методами действий, познавательными, творческими, социально-личностными навыками.

Планируемые результаты обучения:

Владеть: методикой межличностного делового общения, методикой составления суждения в межличностном деловом общении и изложения собственной точки зрения.

Оценочные средства: ситуационные задачи

Ситуационные задачи

1. Ваш коллега неоправданно выбирает общение на –*Ты*. Как Вы себя будете вести? Какие этикетные формулы можно использовать для подчеркивания дистанции официального общения?

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного употребления Ты- и Вы- в деловом общении.

2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

3. Прочитайте текст. Определите основной тезис, цель спора. Сформулируйте дополнительные аргументы и соответствующие им контраргументы от имени погонщика и нанимателя.

Человек нанял осла с погонщиком. День был жаркий, и во время привала человек присел отдохнуть в тени осла. Погонщик тут же потребовал отдельную плату за использование тени. Наниматель возразил, что раз внаем осла, то имеет право пользоваться и его тенью. Погонщик стал доказывать, что в договоре о тени ничего не говорится... (Демосфен).

4. Вам трудно говорить перед аудиторией. Вы не можете собраться перед выступлением на «публике», даже перед небольшой группой коллег. Какие методы подготовки к выступлению Вы будете применять? Как приобрести уверенность в себе? О чем надо помнить в процессе выступления, какие соблюдать правила?

5. Подготовьте телефонный разговор в соответствии с предложенными ситуациями общения.

Вам, как сотруднику администрации, необходимо попросить по телефону:

- профессора университета выступить с лекцией перед работниками администрации;
- ветерана Великой Отечественной войны принять участие в празднике;
- руководителя строительной организации оказать помощь при проведении спортивного мероприятия.

6. Найдите и определите в стихотворении «В дороге» И.С. Тургенева выразительные средства языка

Утро туманное, утро седое,
Нивы печальные, снегом покрытые,
Нехотя вспомнишь и время былое,
Вспомнишь и лица, давно позабытые.

Вспомнишь обильные страстные речи,
Взгляды, так жадно, так робко ловимые,
Первые встречи, последние встречи,
Тихого голоса звуки любимые.

Вспомнишь разлуку с улыбкою странной,

Многое вспомнишь родное далекое,
Слушая ропот колес непрерывный,
Глядя задумчиво в небо широкое.

7. Подчиненный Вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у Вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает Вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе Вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако Ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как Вам себя вести?

8. Найдите неверные суждения. Обоснуйте свой выбор.

1. Для передачи информации используются вербальные и невербальные знаки.

2. Ошибки в построении высказываний являются частой причиной недоразумений в деловых коммуникациях

3. Коммуникативные барьеры не препятствуют полноценному обмену информацией между людьми.

4. Уровень конформизма зависит от профессиональной деятельности человека.

5. Чем ниже степень приверженности человека группе, тем чаще появляется конформизм.

6. Социальное влияние имеет место в том случае, если в результате взаимодействия повторный ответ человека на некую проблему отдалается от ответа другого, чем от собственного первоначального.

7. Люди используют рационализацию, чтобы оправдать свое поведение.

9. Составьте речь-рассуждение на одну из предложенных ниже тем.

Каждый сам своего счастья кузнец (латинская пословица).

Вершины достигаются не сразу, мастерство приобретается постепенно (латинское изречение).

Не стыдно не знать, стыдно не учиться (русская пословица).

10. Используйте прием «опережающего обсуждения возражений» в аргументации следующих тезисов (приведите аргументы, лучше несколько):

(В беседе с родителями) Сегодня я приду домой поздно, потому что.... Вы, конечно, скажете, что я обязан прийти рано, но ...

(В разговоре с преподавателями) Преподаватели часто имеют любимых и нелюбимых студентов в группах... Конечно, преподаватели справедливо возразят, что.... , но...

(В разговоре с другом) Я прошу тебя не звонить мне после десяти часов вечера. Ты, конечно, можешь сказать, что бывают срочные дела, но....

(В выступлении студента на собрании группы) Я считаю, что нам

необходимо выбрать в качестве предмета по выбору риторику. Конечно, мне могут возразить, что этот предмет не такой важный, как информатика или экономика, но...

11. Используйте прием «Ссылайтесь на авторитеты» при аргументации следующих тезисов (можете воспользоваться сборниками цитат и афоризмов):

Учеба - основа всей дальнейшей жизни человека.

Русский язык - один из самых красивых и богатых языков мира.

Вежливость - важнейшее качество современного человека, помогающее ему установить хорошие отношения с окружающими.

Размещение правильного решения на ситуационные задачи не предусмотрено.

Критерии оценивания ситуационных задач:

«отлично»: четкая формулировка и раскрытие ситуационной задачи; правильное и обоснованное объяснение ситуационной задачи; грамотное речевое оформление ситуационной задачи.

«хорошо»: четкая формулировка и понимание ситуационной задачи; правильное объяснение ситуационной задачи; но недостаточно обоснованное; грамотное речевое оформление излагаемого вопроса.

«удовлетворительно»: недостаточное объяснение ситуационной задачи; отсутствие глубокого понимания ситуационной задачи; наличие речевых ошибок, неточностей при объяснении ситуационной задачи.

«неудовлетворительно»: некомпетентное объяснение ситуационной задачи; неточности и неверные выводы по решению ситуационной задачи; наличие грубых речевых ошибок, неточностей при объяснении ситуационной задачи.

ТВОРЧЕСКИЙ РЕЙТИНГ

Темы рефератов

1. Коммуникация как основа деловых отношений.
2. Коммуникативная культура в деловом общении
3. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
4. Участники деловой коммуникации, ее целевая аудитория.
5. Смысловые и эмоциональные аспекты деловой коммуникации.
6. Соблюдение норм языка и культуры речи в деловой коммуникации.
7. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
8. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
9. Культура речи в деловом общении.
10. Основы невербального общения.
11. Основы графологии в деловом общении.
12. Манипуляции в общении.
13. Правила конструктивной этики.
14. Языковое своеобразие деловой переписки.

15. Стратегии устных деловых взаимодействий.
16. Основные модели и стили деловых коммуникаций.
17. Стратегия и тактика информационного воздействия на участников в процессе коммуникации.
18. Коммуникативные каналы и средства деловой коммуникации.
19. Символы и знаки в процессе в коммуникации, их интерпретация и восприятие.
20. Коммуникативная культура современного специалиста.
21. Деловые переговоры, их подготовка и проведение.
22. Взаимное доверие как основа деловой этики.
23. Основные принципы письменных коммуникаций.
24. Языковое своеобразие деловой переписки.
25. Стратегии письменных деловых коммуникаций.
26. Искусство комплимента.
27. Этикет приветствий и представлений.
28. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
29. Этика и психология речевой деловой коммуникации.
30. Внешний облик делового человека.
31. Коммуникативные модели взаимодействия деловых партнеров.
32. Убеждение в процессе делового общения.
33. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
34. Коммуникативные барьеры в деловой коммуникации и их преодоление.
35. Особенности деловой коммуникации по телефону и Интернету.
36. Средства массовой информации (СМИ) и общественность, их влияние на деловую коммуникацию.
37. Имидж и репутация в процессе коммуникации.
38. Имидж и внешний облик делового человека (политического лидера и т.п.).
39. Построение имиджа организации (имидж в бизнесе, торговая марка, логотип, слоган, корпоративный Интернет-сайт.и т.п.).
40. Деловая коммуникация и власть.
41. Роль индивидуальных особенности человека в процессе коммуникации.
42. Основы деловой риторики.
43. Культура дискуссии.
44. Коммуникативные эффекты ораторской речи в процессе публичного выступления.
45. Управление неформальными коммуникациями в организации.

Требования к оформлению реферата

Реферат – это изложение имеющихся в научной литературе концепций по заданной теме.

Реферат должен иметь титульный лист, введение, основную часть, заключение, литературу.

Титульный лист содержит следующие сведения: название вуза, кафедры, тему реферата, данные о студенте и руководителе, указание на место и год написания. Титульный лист не нумеруется.

Введение начинается с обоснования актуальности выбранной темы, формулируются цель и задачи работы.

Основная часть членится на разделы (главы) в соответствии с задачами работы. Каждая новая мысль оформляется в новый абзац. Общее содержание основной части должно соответствовать теме работы и служить ее раскрытием.

Заключение имеет форму выводов. Выводы должны соотноситься с поставленными вначале задачами.

Литература оформляется в алфавитном порядке, каждый источник располагается на отдельной строке и значится под своим порядковым номером. Каждый источник должен быть описан согласно установленным ГОСТам.

Объем реферата – 10 – 15 печатных страниц. Из этого объема примерно 1 страницу занимает введение, 1 страницу – заключение, 1 страницу – литература. Объем каждого раздела – 4 – 5 печатных страниц.

Студент должен уметь изложить содержание своего реферата в форме доклада без опоры на бумажный носитель на практическом занятии.

Критерии оценивания реферата:

5 баллов и/или «отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

3-4 балла и/или «хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; реферат хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

2-3 балла и/или «удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступления с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

0 баллов и/или «неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное

изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление реферата с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Коммуникация: определение, функции, виды.
2. Коммуникация как основа деловых отношений.
3. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
4. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации.
5. Культура деловых коммуникаций в сетевом пространстве.
6. Факторы эффективной коммуникации.
7. Элементы и этапы коммуникационного процесса.
8. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
9. Использование эффектов восприятия в деловом общении.
10. Коммуникативные барьеры в деловом общении, причины и условия возникновения.
11. Приемы устранения коммуникативных барьеров.
12. Вербальные средства делового общения.
13. Формы существования языка, типы современной речи.
14. Коммуникативные качества речи.
15. Приемы активного слушания в деловом общении.
16. Роль невербальных средств в коммуникации, их классификация.
17. Функции, классификация невербальных средств общения, их роль в процессе деловой коммуникации.
18. Проблема интерпретации невербальных средств в деловом общении.
19. Деловая беседа, этапы, принципы и правила проведения.
20. Деловые совещания и собрания.
21. Правила и приемы эффективного телефонного общения.
22. Деловые переговоры: подготовка и проведение.
23. Особенности полемического мастерства в деловой коммуникации.
24. Особенности языка деловых бумаг и документов.
25. Формирование и совершенствование переговорного процесса.
26. Манипуляция, ее типы и признаки. Защита от манипуляций.
27. Психологические типы личности и их проявление в процессе деловой коммуникации.
28. Конфликты в деловых коммуникациях.
29. Принципы и правила бесконфликтного общения.
30. Социальное влияние в деловой коммуникации.
31. Организация и проведение делового совещания.
32. Способы нейтрализации «блокирующих ситуаций» в ходе совещания.
33. Презентация как форма деловой коммуникации.

34. Самопрезентация в деловых контактах.
35. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.
36. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).
37. Основные требования к оформлению делового письма.
38. Основные виды официальных деловых писем.
39. Внутренние и внешние письменные коммуникации.
40. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления.
41. Управление организационными коммуникациями.
42. Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции.
43. Этические основы деловых коммуникаций.
44. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций: методика и техника организации.
45. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером.
46. Условия эффективного речевого воздействия.
47. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
48. Межкультурные различия в деловой коммуникации.
49. Особенности критики в споре.
50. Характеристика современного делового письма

Критерии оценивания ответа на зачете:

«зачтено»: выставляется при условии, если студент показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«не зачтено»: выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

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

Процедура оценки знаний умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, производится преподавателем в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для повышения эффективности текущего контроля и последующей промежуточной аттестации студентов осуществляется структурирование

дисциплины на модули. Каждый модуль учебной дисциплины включает в себя изучение законченного раздела, части дисциплины.

Основными видами текущего контроля знаний, умений и навыков в течение каждого модуля учебной дисциплины являются устный опрос, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач, тестовый контроль.

Студент должен выполнить все контрольные мероприятия, предусмотренные в модуле учебной дисциплины к указанному сроку, после чего преподаватель проставляет балльные оценки, набранные студентом по результатам текущего контроля модуля учебной дисциплины.

Контрольное мероприятие считается выполненным, если за него студент получил оценку в баллах, не ниже минимальной оценки, установленной программой дисциплины по данному мероприятию.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме зачета.

Зачет проводится для оценки уровня усвоения обучающимся учебного материала лекционных курсов и лабораторно-практических занятий, а также самостоятельной работы. Оценка выставляется или по результатам учебной работы студента в течение семестра, или по итогам письменно-устного опроса, или тестирования на последнем занятии. Для дисциплин и видов учебной работы студента, по которым формой итогового отчета является зачет, определена оценка «зачтено», «не зачтено».

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- владеет знаниями, выделенными в качестве требований к знаниям обучающихся в области изучаемой дисциплины;
- демонстрирует глубину понимания учебного материала с логическим и аргументированным его изложением;
- владеет основным понятийно-категориальным аппаратом по дисциплине;
- демонстрирует практические умения и навыки в области исследовательской деятельности.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если обучающийся:

- демонстрирует знания по изучаемой дисциплине, но отсутствует глубокое понимание сущности учебного материала;
- допускает ошибки в изложении фактических данных по существу материала, представляется неполный их объем;
- демонстрирует недостаточную системность знаний;
- проявляет слабое знание понятийно-категориального аппарата по дисциплине;
- проявляет непрочность практических умений и навыков в области исследовательской деятельности.

В этом случае студент сдаёт зачёт в форме устных и письменных ответов на любые вопросы в пределах освоенной дисциплины.

Основным методом оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций является

балльно-рейтинговая система, которая регламентируется Положением о балльно-рейтинговой системе оценки обучения в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ.

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения студентов являются: рубежный рейтинг, творческий рейтинг, рейтинг личностных качеств, рейтинг сформированности прикладных практических требований, промежуточная аттестация.

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

Рейтинги	Характеристика рейтингов	Максимум баллов
Рубежный	Отражает работу студента на протяжении всего периода изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля.	60
Творческий	Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, <i>участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины.</i>	5
Рейтинг личностных качеств	Оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.)	10
Рейтинг сформированности прикладных практических требований	Оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».	+
Промежуточная аттестация	<i>Является</i> результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета или экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	25
Итоговый рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

Общий рейтинг по дисциплине складывается из рубежного, творческого, рейтинга личностных качеств, рейтинга сформированности прикладных практических требований, промежуточной аттестации (экзамена или зачета).

Рубежный рейтинг – результат текущего контроля по каждому модулю дисциплины, проводимого с целью оценки уровня знаний, умений и навыков студента по результатам изучения модуля. Оптимальные формы и методы рубежного контроля: устные собеседования, письменные контрольные опросы, в т.ч. с использованием ПЭВМ и ТСО, результаты выполнения лабораторных и практических заданий. В качестве практических заданий могут выступать крупные части (этапы) курсовой работы или проекта, расчетно-графические задания, микропроекты и т.п.

Промежуточная аттестация – результат аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи *зачета/ экзамена*, проводимого с целью проверки освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности. Оптимальные формы и методы выходного контроля: письменные экзаменационные или контрольные работы, индивидуальные собеседования.

Творческий рейтинг – составная часть общего рейтинга дисциплины, представляет собой результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности.

Рейтинг личностных качеств - оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.

Рейтинг сформированности прикладных практических требований - оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».

В рамках балльно-рейтинговой системы контроля успеваемости студентов, семестровая составляющая балльной оценки по дисциплине формируется при наборе заданной в программе дисциплины суммы баллов, получаемых студентом при текущем контроле в процессе освоения модулей учебной дисциплины в течение семестра.

Итоговая оценка /зачёта/ компетенций студента осуществляется путём автоматического перевода баллов общего рейтинга в стандартные оценки.

Максимальная сумма рейтинговых баллов по учебной дисциплине составляет 100 баллов.

Оценка «зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил 51 балл и более.

Оценка «не зачтено» ставится в том случае, если итоговый рейтинг студента составил менее 51 балла.

По дисциплине с экзаменом необходимо использовать следующую шкалу пересчета суммарного количества набранных баллов в четырехбалльную систему:

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 балла	51-67 баллов	67,1-85 баллов	85,1- 100 баллов