**Автономная некоммерческая образовательная организация**

**высшего образования**

**«Воронежский экономико-правовой институт»**

**(АНОО ВО «ВЭПИ»)**



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

 Б1.В.01 Деловые коммуникации

(наименование дисциплины (модуля))

 38.03.02. Менеджмент

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) Менеджмент организации

 (наименование направленности (профиля))

Квалификация выпускника Бакалавр

 (наименование квалификации)

Форма обучения Очная, заочная

 (очная, очно-заочная, заочная)

Рекомендован к использованию Филиалами АНОО ВО «ВЭПИ»

 Воронеж

2019

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

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

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

Заведующий кафедрой И. В. Куксова

Разработчики:

Доцент А.А. Галкин

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

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

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

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

- для очной формы обучения:

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

- для заочной формы обучения:

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

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

- для очной формы обучения – 1 семестру;

- для заочной формы обучения – 2 курсу.

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

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование раздела дисциплины (модуля) | Компетенции (части компетенций) | Критерии оценивания | Оценочные средства текущего контроля успеваемости | Шкала оценивания |
| 1 | Понятие деловых коммуникаций | ОК-6 | Полнота изложенияСтепень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактовДополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикойЛогичность подачи материалаПравильность цитирования источниковПравильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям | Реферат | «отлично»«хорошо»«удовлетворительно»«неудовлетворительно» |
| 2 | Речевая культура в деловых коммуникациях | ПК-9 | Полнота изложенияСтепень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактовДополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикойЛогичность подачи материалаПравильность цитирования источниковПравильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям | Реферат | «отлично»«хорошо»«удовлетворительно»«неудовлетворительно» |
| 3 | Логические правила делового разговора | ОК-6 | Полнота изложенияСтепень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактовДополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикойЛогичность подачи материалаПравильность цитирования источниковПравильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям | Реферат | «отлично»«хорошо»«удовлетворительно»«неудовлетворительно» |
| 4 | Психологические особенности деловых коммуникаций  | ПК-9 | Полнота изложенияСтепень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактовДополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикойЛогичность подачи материалаПравильность цитирования источниковПравильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям | Реферат | «отлично»«хорошо»«удовлетворительно»«неудовлетворительно» |
| 5 | Невербальные средства в деловых коммуникациях | ОК-6 | Полнота изложенияСтепень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактовДополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикойЛогичность подачи материалаПравильность цитирования источниковПравильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям | Реферат | «отлично»«хорошо»«удовлетворительно»«неудовлетворительно» |
| 6 | Ведение делового совещания | ПК-9 | Полнота изложенияСтепень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактовДополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикойЛогичность подачи материалаПравильность цитирования источниковПравильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям | Реферат | «отлично»«хорошо»«удовлетворительно»«неудовлетворительно» |
| 7 | Ведение деловых переговоров | ОК-6 | Полнота изложенияСтепень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактовДополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикойЛогичность подачи материалаПравильность цитирования источниковПравильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям | Реферат | «отлично»«хорошо»«удовлетворительно»«неудовлетворительно» |
| 8 | Ведение делового телефонного разговора | ПК-9 | Полнота изложенияСтепень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактовДополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикойЛогичность подачи материалаПравильность цитирования источниковПравильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям | Реферат | «отлично»«хорошо»«удовлетворительно»«неудовлетворительно» |
| 9 | Деловая переписка | ПК-9 | Подбор информационного источника для анализа.Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию.Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сооб­щении, но подразумевающейся)Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов).Наглядность и иллюстративность примеров.Доказательство собственных утверждений.Общий аналитический вывод по заданию. | Индивидуальное задание | «отлично»«хорошо»«удовлетворительно»«неудовлетворительно» |
| ИТОГО | Форма контроля | Оценочные средства промежуточной аттестации | Шкала оценивания |
| Зачёт | ответ на билет | «Зачтено»«Не зачтено» |

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

Шкала оценивания индивидуального задания

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

Шкала оценивания реферата

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

Критерии оценивания ответа на билет:

 Критерии «зачтено»:

 - даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально решены соответствующие задачи;

* в ответах выделялось главное;
* ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
* показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи;
* показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины

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

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

**Примерные темы рефератов**

1. Роль имиджа в деловом общении.
2. Современный этикет и деловой протокол.
3. Условия формирования имиджа коллектива.
4. Правила ведения переговоров (страноведческий аспект).
5. Особенности невербальной коммуникации: понимаем язык жестов.
6. Деловое общение в работе менеджера.
7. Деловой имидж менеджера.
8. Виды деловых приемов и их характеристика.
9. Приветствие. Формы приветствий.
10. Этикет общения руководителя и подчиненного.
11. Организация системы обучения персонала.
12. Особенности современного делового совещания.
13. Имидж организации.
14. Правила ведения спора.
15. Деловые и личные качества секретаря-референта.
16. Особенности имиджа менеджера в сфере культуры.
17. Правила публичного выступления.
18. Правила организации корпоратива.
19. Телефон как средство делового общения.
20. Семейный бизнес: правила коммуникации.
21. Фрилансерство: особенности делового общения.
22. Деловые подарки.
23. Правила вознаграждения и премирования сотрудников.
24. Корпоративный дух: правила формирования.
25. Техники активного слушания. Их преимущества и недостатки.

**Примеры индивидуальных заданий**

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

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

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

**Список вопросов к зачёту**

1. Теоретические аспекты коммуникационного процесса. Общение как деятельность.
2. Уровни общения и особенности анализа общения на каждом уровне.
3. Каналы передачи информации в организации.
4. Модель передачи сообщения.
5. Механизмы воздействия в процессе общения.
6. Этапы коммуникационного процесса.
7. Обратная связь, как основа обеспечения эффективности коммуникаций.
8. Преграды, характерные для коммуникационного процесса и пути их преодоления.
9. Цели и функции делового общения.
10. Характеристика стилей общения.
11. Характеристика форм делового общения.
12. Вербальное общение: разновидности, средства организации слушателя.
13. Методика устного выступления.
14. Методика проведения переговоров.
15. Структура публичного выступления и критерии его эффективности.
16. Законы публичного выступления.
17. Риторика и приемы воздействия на аудиторию.
18. Особенности невербального общения.
19. Критерии эффективности делового общения.
20. Деловая беседа: характеристика, виды, цели.
21. Деловое общение в формировании имиджа руководителя.
22. Значение презентации в деловом общении.
23. Служебный этикет, манеры поведения.
24. Сущность и характеристики имиджа.
25. Внешний облик руководителя.
26. Культура оформления документов в деловом общении.
27. Общие принципы работы с документами.
28. Деловой стиль одежды.
29. Имидж как средство повышения эффективности делового общения.
30. Совещание как форма делового общения.
31. Этапы построения имиджа.
32. Конфликт в деловом общении, виды конфликтов.
33. Стадии протекания конфликта. Структура конфликта.
34. Стили поведения в конфликте.
35. Типы личностей в конфликте.
36. Восприятие в деловом общении.
37. Понимание в деловом общении.
38. Фактор привлекательности, фактор превосходства и фактор отношения к нам.
39. Деловое общение в рабочей группе.
40. Типы взаимоотношения внутри коллектива.
41. Структура коллектива.
42. Типы лидеров.
43. Деловые приемы. Характеристика деловых приемов.
44. Деловой протокол в деловом общении.
45. Этика и этикет, их соотношение в деловом общении.
46. Корпоративный имидж и корпоративная этика.
47. Деловая документация и способы ее регистрации.
48. Виды письменных деловых документов.
49. Структура и принципы телефонных переговоров.
50. Тайна служебных документов.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Общие критерии оценивания

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

Вариант 1

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

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

Ключ ответов

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

**Задание №1**

Деловая коммуникация как специфический обмен информацией является процессом передачи содержания:

Ответ:

**1.** интеллектуального и делового

2. эмоционального и культурного

3. эмоционального и интеллектуального

4. рационального и эмоционального

**Задание №2**

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью сообщений:

Ответ:

**1.** устных и письменных

2. слов и жестов

3. жестов и мимики

4. устных и бессловесных

**Задание №3**

Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка:

Ответ:

1. языка тела и слов

2. языка телодвижений и письменной речи

3. устной речи и ее параметров

**4.** языка телодвижений

**Задание №4**

Коммуникации в организации важны:

Ответ:

1.только для систем управления

2. только для производственных систем

**3.** для всей организации в целом

4. только для отдельных структур организации

**Задание №5**

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

Ответ:

1. закрытой

**2.** активной

3. открытой

4. пассивной

**Задание №6**

Формальным каналом передачи информации в организации является:

Ответ:

**1.** организационная структура

2. профессиональная структура

3. неформальная структура

4. социально-демографическая структура

**Задание №7**

Направленность общения в организации:

Ответ:

1. вертикальные и линейные

**2.** нисходящие и восходящие

3. линейные и горизонтальные

4. активные и нисходящие

**Задание № 8**

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

Ответ:

1. описательность

2. конструктивность

3. своевременность

**4.** конкретность

**Задание №9**

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

Ответ:

1. своевременность

2. готовность

3. достоверность

**4.** ясность

**Задание №10**

Выберите правильную последовательность. Коммуникативный процесс включает в себя этапы:

Ответ:

**1.** формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации

2.приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации

3. расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации

4. приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

**Задание №11**

Для адекватного восприятия информации необходимо единство:

Ответ:

1. кодирования и шифровки информации

2. расшифровки и декодирования информации

**3.** кодирования и декодирования информации

4. кодирования и перекодирования информации

**Задание №12**

Инициатор и организатор процесса коммуникации называется:

Ответ:

**1.** коммуникатор

2. реципиент

3. информатор

4. декодер

**Задание №13**

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

Ответ:

1. газета

2. журнал

**3.** телефон

4. телевизор

**Задание №14**

 Каких типов совещаний не бывает на фирмах?:

Ответ:

1. совещания по планированию

2. совещания по мотивации труда

3. совещания по внутрифирменной организации

**4.** совещания о деятельности членов правительства

**Задание №15**

Критерием эффективности деловых переговоров является:

Ответ:

**1.** достижение согласия

2. страх партнера

3. договоренность о встрече

4. вежливость партнера

**Задание №16**

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

Ответ:

1. представление

**2.** презентация

3. знакомство

4. ознакомление

**Задание №17**

Какой канал коммуникации является наиболее эффективным?:

Ответ:

1.телефонный разговор

2. личное письменное сообщение

3. выступление перед большой аудиторией

**4.** межличностное общение

**Задание №18**

Невербальные компоненты общения наиболее значимы:

Ответ:

**1.** в первые минуты знакомства

2. в процессе обмена информацией

3. при аргументировании

4. в процессе спора

**Задание №19**

**Какого типа личностей по склонности к конфликтности не существует?:**

**Ответ:**

1. для которых конфликтность – поведение в конкретной ситуации

2. для кого конфликтность – постоянный признак их поведения

**3.** вообще неконфликтные люди

4. люди, инициирующие конфликт для достижения собственных целей

**Задание №20**

Специфической особенностью делового общения является:

Ответ:

**1.** регламентированность

2. конфликтность

3. свобода

4. актуальность

Вариант 2

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

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

Ключ ответов

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

**Задание №1**

Служебные контакты должны строиться на:

Ответ:

**1.** партнерских началах

2. взаимном интересе

3. личной выгоде

4. корыстном интересе

**Задание №2**

 Устные виды Делового общения разделяются на:

Ответ:

**1.** монологические

2. структурные

3. письменные

4. печатные

**Задание №3**

Переговоры - обсуждение с целью:

Ответ:

1. приятного времяпрепровождения

**2.** заключение соглашения по какому-либо вопросу

3. выяснение отношений

4. навязывания своих условий сделки

**Задание №4**

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

Ответ:

1. пикники

**2.** совещания и собрания

3. тренинги

4. деловые игры

**Задание №5**

 Целью деловых коммуникаций является:

Ответ:

1. общение

**2.** повышение эффективности производства

3. духовное развитие персонала

4. интеллектуальное развитие

**Задание №6**

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

Ответ:

**1.** да

2. нет

3. в большей степени

4. в меньшей степени

**Задание №7**

Совещания, необходимо проводить:

Ответ:

**1**. только тогда, когда иные пути решения проблемы являются менее эффективными

2. настолько часто, насколько это позволяют возможности

3. ежедневно

4. ежемесячно

**Задание №8**

Проведение переговоров продуктивно если:

Ответ:

1. мнения участников частично совпадают, а частично расходятся

2. позиции сторон диаметрально противоположны

**3.** взгляды оппонентов полностью совпадают

4 обсуждаются различные вопросы

**Задание №9**

Коммуникация – это:

1. обмен идеями

**2.** информационный обмен

3. трансляция информации через средства технической связи

4. управленческое общение

**Задание №10**

Реакция получателя на сообщение это:

Ответ:

1. восприятие

**2.** обратная связь

3. кодирование

4. шум

**Задание №11**

Характерными чертами официально-делового стиля являются:

Ответ:

1.объективность, экспрессивность, точность

2. точность, ясность, синтаксическая осложненность

3. эмоциональность, прерывистость, необъективность, нелогичность

**4.** ясность, точность, объективность, стандартизованность, лаконичность изложения

**Задание №12**

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

Ответ:

1. сотрудничество

2. кооперация

3. избегание

**4.** компромисс

**Задание №13**

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

Ответ:

1.исходящий

**2.**восходящий

3. формальный

4. неформальный

**Задание №14**

От чего не зависит эффективное использование коммуникаций в организации:

Ответ:

1. от профессионализма руководителей

2. от структуры организации

3. от наличия устойчивых межличностных отношений между членами организации

**4.** от уровня зарплаты

**Задание №15**

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

Ответ:

1. диктаторское совещание

2. автократическое совещание

**3.** дискуссионное совещание

4. свободное совещание

**Задание №16**

Деловой этикет – это:

Ответ:

**1.** правила поведения в системе делового общения

2. строгий учет разницы в статусе при общении начальника и подчиненного

3. выполнение требований должностной инструкции

4. стандарт в одежде

**Задание №17**

Какое из перечисленных требований к качеству информации не является основным?

Ответ:

1. достоверность

2. своевременность

**3.** форма подачи информации

4. адресность

**Задание №18**

Как называется двусторонний процесс обмена информацией?

Ответ:

**1.** коммуникация

2. взаимодействие

3. контакт

4. интеракция

**Задание №19**

Аксиальная коммуникация - это:

Ответ:

1. восприятие друг друга партнерами по общению

2. взаимовлияние друг на друга участников общения

3. взаимодействие участников общения

**4.** адресная коммуникация

**Задание №20**

К деловой корреспонденции относиться:

Ответ:

**1.** деловые и коммерческие письма

2. аудиограмма

3. рекламное обращение

4. презентация

Вариант 3

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

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

Ключ ответов

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

**Задание №1**

Прием «зацепки»:

Ответ:

**1.выражается в необычном вопросе, сравнении, кратком изложении проблемы**

2.заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления

3.заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

**Задание №2**

Антикульминационная структура изложения материала:

Ответ:

1. выводы делаются в конце выступления

2. основная проблема раскрывается в середине выступления

**3.решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется**

**Задание №3**

Прямое ускорение:

Ответ:

**1. стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме**

2. предполагает в процессе деловой беды предлагать не одно, а несколько решений

3. позволяет привести собеседника к окончательному решению постепенно

**Задание №4**

В конце делового совещания руководитель должен:

Ответ:

**1.четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения**

**2. назвать ответственных исполнителей**

3. выделить основные моменты рассматриваемого вопроса

**Задание №5**

Пирамидальная структура изложения материала:

Ответ:

1. выводы делаются в конце выступления

2. решение проблемы дано в начале выступления, потом оно раскрывается и поясняется

**3.основная проблема раскрывается в середине выступления**

**Задание №6**

Постоянно действующее совещание:

Ответ:

1.может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

**2.регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни**

3. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

**Задание №7**

Фиксация договоренности является:

Ответ:

**1.заключительным элементом основной части деловой беседы**

2. заключительным элементом подготовительной части деловой беседы

3. элементом заключительного этапа деловой беседы

**Задание №8**

Прием прямого подхода:

Ответ:

1. заключается в использовании дружеских слов, личного обращения по имени и отчеству, который позволит установить контакт в начале разговора

2. предполагает в начале встречи постановки ряда вопросов по проблемам, которые должны быть рассмотрены в беседе

**3.заключается в непосредственном переходе к делу сразу, без вступления**

**Задание №9**

Оценка «языка собеседника»:

Ответ:

**1. позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации**

2. дает возможность собеседнику показать уровень знаний, комбинировать различные типы вопросов

3. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

**Задание №10**

Идентификация:

Ответ:

**1.предполагает при передаче информации поставить себя на место собеседника, чтобы лучше понять его, учесть его интересы и цели**

2. позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника

3. позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

**Задание №11**

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

Ответ:

1. самоанализ поведения участников

**2. устное или письменное приглашение заинтересованных лиц на встречуопределение темы деловой беседы, основных задач и целей**

**3. продумать дресс-код**

**Задание №12**

Кульминационная структура изложения материала:

Ответ:

1. основная проблема раскрывается в середине выступлениярешение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется

**2.выводы делаются в конце выступления**

**3. основная проблема раскрывается в начале выступления**

**Задание №13**

Гипотетический подход:

Ответ:

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

**2.заключается в том, что на протяжении деловой беседы говорится лишь о принятии условного решения, что снимает страх ответственности и расслабляет собеседника**

3. стимулируется за счет фраз с предложением принять сразу решение по интересующей проблеме

**Задание №14**

Оценка мотивов и уровня информированности:

Ответ:

1. позволяет гибко менять свое поведение, изменять тип подачи информации

2. позволяет подстроиться под тип речи собеседника, что увеличивает эффективность передачи информации

**3.позволяет передавать информацию на уровне профессиональной компетентности собеседника**

**Задание №15**

Заключительный этап позволяет:

Ответ:

1. составить план, выбор стратегии и тактики проведения деловой беседы

2. накопить полезный опыт на будущее

**3.наметить дальнейшую тактику общения с собеседником**

**Задание №16**

Свободное оперативное совещание:

Ответ:

1. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

**2.может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу**

3. характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы

**Задание №17**

Место проведения совещания:

Ответ:

**1.встречи могут проходить в помещении каждого из участников совещания или на нейтральной территории**

2. встречи могут проходить только в помещении каждого из участников совещания

3. встречи могут проходить только на нейтральной территории

**Задание №18**

Для создания позитивного психологического климата на совещании необходимо:

Ответ:

1. навязывать свою позицию, особенно руководителю, авторитет которого может сказаться на эффективности выступления

**2.не допускать недоброжелательного тона на выступлениях участников и руководителя**

3.**пресекать агрессивные реплики со стороны участников**

**Задание №19**

В каких случаях необходимо проведение делового совещания:

Ответ:

**1.когда нужно сделать важное сообщение, которое может вызвать вопросы, требующие обсуждения**

2. когда нужно повысить информированность руководителя, благодаря учету идей, вознаграждений и критических замечаний

3. когда возникает необходимость проинструктировать группу людей по методам и процедурам предстоящей работы

**Задание №20**

Проблемное деловое совещание:

Ответ:

**1.характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы**

2. регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни

3. может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу

Вариант 4

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

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

Ключ ответов

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

**Задание №1**

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

Ответ:

1. направленное

2. рефлексивное

3. эмпатическое

**4.нерефлексивное**

**Задание №2**

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

Ответ:

1. подражание

2. заражение

3. конформность

**4. внушение**

**Задание №3**

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

Ответ:

1. эмпатия

2. идентификация

3. рефлексия

**4.проекция**

**Задание №4**

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

Ответ:

1. внутренняя

**2.монологическая**

3. диалогическая

4. письменная

**Задание №5**

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

Ответ:

1. интимно – личностный уровень общения

**2.социально – ролевой уровень общения**3. деловой уровень общения

4. прагматический уровень общения

**Задание №6**

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

Ответ:

**1.интимно – личностный**

2. социально – ролевой

3. деловой

4. прагматический

**Задание №7**

Интеллектуальное воздействие, при котором информация осмысливается самостоятельно:

Ответ:

1. подражание

2. внушение

3. мода

**4. убеждение**

**Задание №8**

Интерактивная сторона общения заключается в:

Ответ:

1. обмене информацией между людьми

**2.организации взаимодействия между людьми**

3. процессе восприятия друг друга партнерами по общению

4. реализации потребности в персонификации

**Задание №9**

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

Ответ:

1. превосходства

2. привлекательности

**3.первичности**

4. отношения к нам

**Задание №10**

Перцептивная сторона общения заключается в:

Ответ:

1. обмене информацией между людьми

2. организации взаимодействия между людьми

**3.процессе восприятия друг друга партнерами по общению**

4. реализации потребности в персонификации

**Задание №11**

Коммуникативная сторона общения заключается в:

Ответ:

**1.обмене информацией между людьми**

2. организации взаимодействия между людьми

3. процессе восприятия друг друга партнерами по общению

4. реализации потребности в персонификации

**Задание №12**

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

Ответ:

1. эмпатия

2. аттракция

3. рефлексия

**4.идентификация**

**Задание №13**

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

Ответ:

**1.стереотипизация**

2. идентификация

3. рефлексия

4. проекция

**Задание №14**

Стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека в психологии называется:

Ответ:

**1.эмпатия**

2. аттракция

3. рефлексия

4. идентификация

**Задание №15**

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

Ответ:

1. формирующая

**2.прагматическая**

3. подтверждения

4. внутриличностная

**Задание №16**

В структуру речевого общения входит:

Ответ:

**1. значение и смысл слов, фраз**

2. язык тела

3. язык символов

**Задание №17**

Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами:

Ответ:

**1. убеждение**

2. принуждение

3. заражение

4. просьба

**Задание №18**

Скрытое управление поведением партнера:

**Ответ:**

**1.манипулирование**

2. принуждение

3. заражение

4. просьба

**Задание №19**

Групповые нормы и ценности возникают в результате:

Ответ:

**1. подражания**

2. заражения

3. внушения

4. убеждения

**Задание №20**

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

Ответ:

1. эмпатия

2. идентификация

**3. установка**

4. проекция