



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)



УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора
Н.М. Сидоркина
22 апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Деловая коммуникация»
для обучающихся по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент
программа бакалавриата «Менеджмент»
2024 года набора

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Деловая коммуникация» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

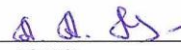
Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «22» апреля 2024 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

К.с.н., доцент

подпись  В.И. Лабунская
«22» 04 2024 г.

И. о. заведующего кафедрой

подпись  А.А. Морозова
«22» 04 2024 г.

Согласовано:

Представитель работодателя
Директор по продажам АО «Цимлянский
судомеханический завод»

подпись  Т.О. Лазурченко
«22» 04 2024 г.

Финансовый директор
ООО «Мир обоев»

подпись  Т.С. Пуганашенко
«22» 04 2024 г.

Содержание

	С.
1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	3
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	3
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	11
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1. Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 . Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

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

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Проверяемые индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Вид учебных занятий, работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Контролируемые разделы	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции
УК-4	УК-4.1- Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Формулирует методику анализа и проектирования межличностных, групповых и организационных коммуникаций; основные параметры и принципы проектирования групповых и организационных коммуникаций правила и полезные способы взаимодействия для успешной коммуникации	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
	УК-4.2 Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) для решения производственных задач	Осуществляет межличностные, групповые и организационные коммуникации; пользуется новейшими средствами коммуникации; организует, проводит и оценивает эффективность переговоров и примирительных процедур	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

	УК- 4.3 Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в сфере деловой коммуникации	Реализует навыки публичного выступления, проведения совещаний, грамотно и профессионально вести телефонный разговор, деловую переписку, деловые переговоры, используя электронные коммуникации навыками реализации принципов успешной самопрезентации навыками грамотно и профессионально вести деловые переговоры и примирительные процедуры	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
--	--	--	---	--------------------	--

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

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Деловые коммуникации» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в форме зачёта.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 . Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ¹)						Промежуто чная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуто чной аттестации
Блок 1			Блок 2				
Лекцио нные занятия (X ₁)	Практи чески заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцио нные занятия (X ₂)	Практи ческие занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – не зачтено; Более 41 балла – зачтено
5	20	-	5	20	-		
Сумма баллов за 1 блок = 25			Сумма баллов за 2 блок = 25				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Выполнение практических работ в виде проведения исследования, оформления отчета	20	20
Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам	5	5
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет по дисциплине «Деловые коммуникации» проводится в письменной форме в виде ответов на вопросы для промежуточной аттестации. Задание для зачета состоит из 3 вопросов. Первый и второй вопрос позволяют проконтролировать знания обучающегося, третий – умения и навыки. Правильные ответы на первый и второй вопросы оцениваются в 15 баллов, третий – в 20 баллов. За неверно выполненное задание – 0 баллов.		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

¹ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры. По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Зачет является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Оценка «зачтено» выставляется на зачете обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы;

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «не зачтено» ставится на зачете обучающийся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками выполнения задания практической работы, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и лабораторных занятий по неважным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к экзамену (зачету) баллы;
- вовремя не подготовил отчет по практическим работам, предусмотренным РПД.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Практическая работа в форме отчета, защита отчета по контрольным вопросам к практической работе в форме собеседования.

Практическая работа – это один из основных видов работы обучающихся и важный этап их профессиональной подготовки. Основными

целями практической работы являются: расширение и углубление знаний обучающихся, выработка умений и навыков самостоятельно выполнять эксперименты, выработка приемов и навыков в анализе теоретического и практического материала, использования известных закономерностей и статистической обработке экспериментального материала, его аналитического и графического представления, а также обучение логично, правильно, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли в письменном виде. Обучающийся, со своей стороны, при выполнении практической работы должен показать умение работать с литературой, давать сравнительный анализ известных экспериментальных данных по теме практической работы, обрабатывать массив экспериментальных данных и, главное, – правильно интерпретировать полученные результаты.

Студентам в процессе оформления отчета практической работы необходимо выполнить ряд требований:

1. Отчеты по практическим работам оформляются в стандартной тетради (12-18 листов).

2. Текст должен быть написан грамотно от руки. Все поля по 2 см.

3. На первом листе отчета должны быть указаны: номер работы, название, цель. Далее приводится краткий теоретический материал по теме (термины, понятия, физические законы), этапы выполнения работы, расчетные формулы.

3. Таблицы с исходной информацией должны иметь концевые (в конце отчета в виде отдельного списка) ссылки на источники информации, откуда эта информация получена. Все таблицы должны быть пронумерованы и иметь названия;

4. Все части работы необходимо озаглавить, страницы – пронумеровать (нумерация отдельная по каждой практической работе);

5. Полученные данные представляются в виде таблиц и/или графического материала, обрабатываются с помощью статистических методов. После обработки результаты представляются в виде графиков зависимости $Y(X)$ с указанием погрешности, проводится их анализ и описание. Работа обязательно должна иметь выводы, сформулированные по результатам.

6. Работа должна заканчиваться списком использованных источников в соответствии с порядком упоминания в тексте с указанием: для книг автора, названия литературного источника, города, издательства, года издания, количества страниц; для журнальных статей: авторы, название, журнал, год издания, том, номер, страницы.

7. Практической работой предусмотрены краткие ответы на контрольные вопросы в письменном виде после отчета о выполнении работы, которые могут быть по решению преподавателя использованы в ходе собеседования.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Перечень примерных вопросов к зачету:

Вопросы к зачету:

1. Понятие и сущность общения в различных науках.
2. Сущность, структура, виды и функции общения.
3. Деловое общение, его виды и формы
4. Перцептивная сторона общения: первое впечатление, длительное общение.
5. Коммуникативная сторона общения
6. Интерактивная сторона общения
7. История ораторского искусства
8. История развития делового этикета в России.
9. Деловой разговор как основная форма деловой коммуникации.
10. Деловая беседа как основная форма деловой коммуникации.
11. Собеседование как частная форма деловой беседы.
12. Деловая беседа по телефону как основная форма деловой коммуникации.
13. Деловое совещание как основная форма деловой коммуникации.
14. Пресс-конференция как основная форма деловой коммуникации.
15. Деловые переговоры как основная форма деловой коммуникации.
16. Типичные модели поведения на переговорах.
17. Психологические особенности публичного выступления: подготовка к выступлению; начало и завершение выступления.
18. Презентация как основная форма деловой коммуникации.
19. Понятие и структура конфликта. Виды и причины конфликтов.
20. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
21. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
22. Имидж делового человека.
23. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
24. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.

Критерий оценки:

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, формулы, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

Шкала оценивания

Критерии и шкала оценок			
Студент не выполняет государственный стандарт, нет темпа роста показателей физической подготовленности.	Исходный показатель соответствует низкому уровню подготовленности и незначительному приросту.	Исходный показатель соответствует среднему уровню подготовленности и достаточному темпу прироста.	Исходный показатель соответствует высокому уровню подготовленности, предусмотренному обязательным минимумом подготовки и программой физического воспитания, и высокому приросту студента в показателях физической подготовленности за определенный период времени.
до 60%	61-75 %	71-85 %	86-100 %
неуд	удовлетворительно	хорошо	отлично

2.2. Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Темы практических работ:

1. Практическое задание «Убеждение и слушание в деловой коммуникации»

Для создания благожелательной атмосферы общения важно, чтобы все сказанное звучало убедительно. Наибольшей убедительности говорящий достигает, если соблюдает ряд правил: перечислите 10-14 правил и 5-8 советов, которые способствуют убеждению.

2. Практическое задание «Убеждение и слушание в деловой коммуникации»

Хорошо проверена (в частности, в рекламном деле) классическая схема последовательного воздействия на сознание человека: Внимание – интерес – желание – действие. Внимание можно привлечь необычностью изложения, его формой, визуальными средствами. Интерес возникает, когда слушатель поймет, что он может удовлетворить какую-либо из своих потребностей. Желание возникает, когда он увидит, что цель достижима. Действие является результатом желания и подсказки о том, что надо сделать для его удовлетворения. Задание. Переделайте следующие высказывания так, чтобы в них присутствовало слово «я».

1. Ты меня ужасно сердишь, когда не слушаешь меня.
2. Все согласны с тем, что добровольные увольнения являются решением проблемы.

3. В этом доме не курят за обедом.

3. Практическое задание «Коммуникативные барьеры» Задание. Перечислите виды барьеров в общении. Опишите собственный опыт преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации.

4. Практическое задание. Задание. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

5. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении» Задание. Комплименты в деловой коммуникации. Кратко ответьте на следующие вопросы: 1. Что представляет собой комплимент? 2. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии? 3. В чем суть приема «золотые слова»?

6. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении» Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными 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 необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

7. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении» Задание. Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики предложите несколько вариантов критики и выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. 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 необходимо сделать для изменения сложившейся ситуации?

8. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении» Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

9. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении» Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Вы критикуете одну своих сотрудниц, она реагирует очень эмоционально. В процессе бесед приходится постоянно свертывать беседу и не доводить разговор до конца. После последних, сделанных вами замечаний – она расплакалась. Как необходимо построить беседу, чтобы довести до нее свои соображения?

10. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении» Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. В вашем подчинении есть несколько сотрудников, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер, но вы не знаете, какой интерес их объединяет. Вам необходимо заставить их хорошо работать, а не устраивать постоянные «тусовки» на рабочем месте. Опишите ваши действия для изменения ситуации и улучшения работы.

11. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении» Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания, и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

12. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении» Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. Это подрывает ваш авторитет, и вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Что вы предпримете?

13. Практическое задание «Спор и критика в деловом общении» Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», он практически незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Что вы предпримете, и какое влияние вы окажете на заместителя для изменения его стиля работы с персоналом?

14. Практическое задание. Письменные жанры деловой коммуникации. Деловые письма. Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Когда рекомендуется прибегать к письменным коммуникациям?
2. Какие функции выполняют письменные сообщения?
3. В чем заключаются преимущества письменных сообщений по сравнению с другими видами бизнес – коммуникаций?
4. Каковы основные недостатки письменных коммуникаций?

15. Практическое задание. Письменные жанры деловой коммуникации. Виды, средства и каналы передачи письменных сообщений. Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Какую информацию обычно передают с помощью письменных сообщений?
2. Какие виды сообщений используются в практике письменных коммуникаций?
3. Какие средства применяются для передачи информации в письменных сообщениях?
4. Какие каналы для передачи письменных сообщений используются в современной практике бизнес – коммуникаций?
5. Как можно усилить воздействие письменного сообщения?

16. Практическое задание. Письменные жанры деловой коммуникации. Этика письменных коммуникаций: как грамотно выбрать вид сообщения и способ его передачи. Этика коммуникаций подразумевает выбор наиболее уместного вида коммуникаций, а также средств и каналов передачи сообщения.

Задание. Кратко ответьте на следующие вопросы:

1. Что означает на практике «выбор наиболее уместного вида коммуникаций»?
2. Какие каналы лучше всего использовать для передачи конфиденциальных сообщений?
3. Нам необходимо разослать официальные приглашения на юбилей компании. Как это лучше сделать?
4. Коллега по работе подошла к вам, размахивая пришедшим на мое имя факсом, касающимся весьма деликатного для компании вопроса. Теперь она желает знать, чем закончилось это дело. Что делать?

Критерии оценки:

«5» (отлично): выполнены все задания практической работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практической (лабораторной) работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно «3» (удовлетворительно): выполнены все задания практической работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания практической (лабораторной) работы; студент ответил контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

Карта тестовых заданий

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

Индикатор УК-4.3 Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в сфере деловой коммуникации

Дисциплина Деловая коммуникация

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.

2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки

3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.

4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).

5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.

6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

Простые (1 уровень)

1. Субъекты деловой коммуникации:

А) люди, группы людей, участвующие в достижении профессиональных целей;

Б) люди, группы людей, участвующие в досуговой деятельности;

В) члены семейной группы.

2. Признаки деловой коммуникации:

А) эмоционально-чувственный характер;

Б) дистантная, контактная;

В) рациональный иерархический характер, целесообразность.

3. Неформальная коммуникация в организации:

А) контакты между сотрудниками, не связанные с иерархией организации;

Б) контакты между представителями одной иерархической группы в организации;

В) контакты между деловыми партнерами.

4. Термин «виноградная лоза» в деловых коммуникациях обозначает:

- А) множество видов контактов в деловой сфере;
- Б) сочетание формальной и неформальной коммуникации;
- В) контакты в виде слухов.**

5. Физические барьеры коммуникации:

- А) температура; акустические помехи, погодные условия;**
- Б) уровень интеллекта коммуникантов, информационная культура;
- В) состояние здоровья, эмоциональные нагрузки, шум в помещении.

6. Социокультурные барьеры коммуникации:

- А) личностные особенности коммуникантов;
- Б) психологическое состояние коммуникантов;
- В) этнические, демографические, религиозные особенности коммуникантов.**

Средне-сложные (2 уровень)

7. Целью изучения дисциплины Деловая коммуникация является:

- А) освоение методов управления деловой коммуникацией;
- Б) формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят осуществлять профессиональную деятельность на основе эффективных форм и приемов деловых коммуникаций;**
- В) осознание значения деловой коммуникации в создании делового имиджа сотрудника организации.

8. Коммуникационная потребность, согласно теории А.Маслоу, относится к:

- А) базовым потребностям человека;**
- Б) потребности социального признания;
- В) потребности самоактуализации.

9. К дисциплинам, изучавшим коммуникацию в Древней Греции, относятся:

- А) лингвистика, философия;
- Б) философия, грамматика;
- В) логика, риторика.**

10. Наука семиотика изучает:

- А) коммуникативные системы и знаки;**
- Б) информационные технологии;
- В) информационные системы.

11. Цель делового общения:

- А) повышение эффективности деловой деятельности;
- Б) решение психологических проблем;
- В) обмен деловой информацией.**

12. Коммуникативная компетентность специалиста включает следующие компоненты:
- А) знание информационных технологий и систем;
 - Б) знание основ психологии, основ педагогики;
 - В) коммуникативная способность, коммуникативное знание, коммуникативное умение.**
13. Предмет общения в деловой коммуникации:
- А) совместная деятельность в профессиональной сфере;**
 - Б) личностные проблемы участников коммуникации;
 - В) социально-политические проблемы.
14. Линейная модель коммуникации Г.Лассуэла включает :
- А) три компонента;
 - Б) восемь элементов;
 - В) пять элементов.**
15. Определенная структура психики, формирующаяся в результате взаимодействия биологических, социальных психических и духовных факторов, - это:
- А) темперамент человека;
 - Б) личность;**
 - В.) человек.
16. Паралингвистические средства коммуникации:
- А) схемы, таблицы, слайды;
 - Б) социальные сети;
 - В) мимика, жесты, интонация, тон речи.**
17. Этот функциональный стиль обеспечивает коммуникацию в официальной сфере между организациями и внутри учреждения:
- А) официально-деловой стиль;**
 - Б) стиль дипломатического общения;
 - В) научный стиль.
18. Этот функциональный стиль характеризует оценочная позиция автора, образность, призыв к определенным действиям и умонастроению:
- А) художественный;
 - Б) публицистический;**
 - В) научно-популярный.
19. Доминантой этого стиля является сведение до минимума заботы о форме выражения мыслей:
- А) официально-деловой стиль;
 - Б) научный стиль;
 - В) разговорный стиль.**
20. Доминантой этого стиля является предельная точность и однозначность:

А) официально-делового стиля;

Б) научного стиля;

В) публицистического стиля.

21. Совокупность слов и выражений, употребляемых представителями определенной социальной группы или профессии и составляющих слой разговорной лексики, не соответствующий нормам литературного языка, определяется как:

А. просторечие;

Б. сленг;

В. профессионализмы.

22. Текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической силой, это:

А) документ;

Б) распоряжение;

В) деловое письмо.

Сложные (3 уровень)

23. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности:

А) коммуникация;

Б) взаимопонимание;

В) общение.

24. Обеспечивают психологический комфорт, установление личных контактов, проявление интересов, что способствует эффективности деловой коммуникации и дополняет её:

А) неформальные коммуникации в деловой сфере;

Б) слухи и сплетни;

В) деловые игры.

25. Рефлексивное и нерефлексивное слушание в процессе деловой коммуникации различаются тем, что...

А) рефлексивное сопровождается жестами и мимикой, нерефлексивное – нет;

Б) рефлексивное слушание направлено на установление активной обратной связи с собеседником, а нерефлексивное - на максимальную сосредоточенность на речи собеседника без вмешательства репликами и замечаниями;

В) рефлексивное требует ответа собеседника, нерефлексивное – нет.

Задания на установление соответствия

Простые (1 уровень)

26. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

1. Главное требование к культуре речи, предъявляемое в сфере деловой коммуникации
2. Акцентологическое требование к культуре речи

- А) умение говорить правильно, грамотно, не допуская речевых ошибок
Б) умение ставить правильное ударение в словах

27. Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- 1) Внешние коммуникации в деловой сфере обеспечивают
- 2) Внутренние связи в деловой коммуникации обеспечивают

- А) Деятельность и взаимодействие между структурными элементами организации, сотрудниками
Б) Деятельность организации и взаимодействие с социальной средой: банками, партнерами, конкурентами, рекламными учреждениями

Средне-сложные (2 уровень)

28. Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- 1) Соответствуют литературной норме словосочетания
- 2) Не соответствуют литературной норме словосочетания

- А) Заведующий кафедры, командующий армии, управляющий фонда
Б) Заместитель декана, инструктор по плаванию

29. Установите соответствие :

(1Б, 2А)

- 1) Являются названиями современных профессий слова
- 2) Не являются названиями современных профессий слова

- А) Пресс-релиз, гуру, модератор
Б) Продюсер, дизайнер

30. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1) Тавтологичными являются словосочетания
- 2) Не являются тавтологичными словосочетания

- А) Период времени, запретительное вето
Б) Беспрецедентное вето, авторитетный лидер

31. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1) Правильно составлены ряды слов, близких по значению
- 2) Неправильно составлены ряды слов, близких по значению

А) эскорт — свита, сопровождение, прикрытия, конвой; штемпель — знак, метка, отметка, клеймо, печать; фетиш — идол, кумир, божок

Б) идефикс - состав, раствор, закрепитель; пресс-секретарь — ходатай, адвокат, посредник

32. Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- 1) Правильное соотношение заимствованных слов и русских соответствий
- 2) Неправильное соотношение заимствованных слов и русских соответствий

А) консервация – приспособление, декларация – официальное одобрение

Б) аккумуляция – накопление, гибридизация – скрещивание

33. Установите соответствие:

(1А, 2Б)

- 1) Синонимы представлены в парах слов
- 2) В парах слов представлены не синонимы

А) бизнесмен-предприниматель, менеджер-управленец, дизайнер – художник-конструктор

Б) демарш-марафон, катарсис-воспаление, гуру-ценитель изысканной пищи

34. Установите соответствие:

(1Б, 2А)

- 1) Барьеры непонимания в деловой коммуникации: фонетический, стилистический
- 2) Барьеры непонимания в деловой коммуникации: семантический, логический

А) различие в системах значений понятий, неумение формулировать мысли и выражать их в причинно-логической связи

Б) несоответствие стиля речи ситуации делового общения, скорость, громкость и темп речи

Сложные (3 уровень)

35. Установите соответствие:

(1Б, 2А, 3В)

- 1) Убеждающее общение
- 2) Суггестивное общение
- 3) Ритуальное общение

А) умение внушать, мотивационная коррекция

Б) попытка вызвать изменение в убеждениях, отношении и поведении

В) опора на национальные, территориальные, профессиональные традиции, создание адекватной ситуации настроения

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Простые (1 уровень)

36. Коммуникационная потребность, согласно теории потребностей А.Маслоу, относится к числу потребностей человека(**основных, базовых**)

37. Древнейшие научные дисциплины, изучавшие коммуникацию, - _____ могли появиться, когда возникла настоятельная потребность в публичной речи (**логика, риторика**)

38. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми группами, порождаемый потребностями совместной деятельности, называется _____
(**общение**).

39. Такой вид общения применяется для передачи и получения информации, её интерпретации и комментирования - _____
(**познавательное**)

40. Такой вид общения имеет целью сформировать у участников коммуникации психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания - _____
(**экспрессивное**)

41. Такой вид общения основан на искусстве внушения и широко применяется на деловых совещаниях и воспитательных беседах - _____ (**суггестивное**)

42. Коммуникации между организацией и внешней средой, направленные на установление связей с банками, партнерами, продвижение рекламы организации, называются _____
(**внешними коммуникациями**).

Средне-сложные (2 уровень)

43. Коммуникации внутри организации, осуществляющие передачу информации с уровня на уровень или между работниками, называются _____
(**внутренними коммуникациями**).

44. При _____ слушании в процессе деловой коммуникации происходит переживание чувств и эмоциональных состояний собеседника (**эмпатическом**).
45. Такая речь в деловой коммуникации – речь монологическая, публичная, обращенная к аудитории с целью убеждения и внушения, называется _____ (**ораторской**).
46. Смысловое значение слова _____ - это связь, сообщение, общение. (**коммуникация**)
47. В деловой коммуникации подчинение определенным правилам, образцам, то есть порядок проведения заседания, конференции, совещания и т.д., это _____ (**регламент, регламентация**)
48. Язык при общении в деловой коммуникации, который скрывает истинный смысл, смягчает психологические удары собеседников, позволяет манипулировать партнером, называется _____ (**метаязык**)
49. Препятствия в процессе коммуникации, которые препятствуют её эффективности, - это _____ (**барьеры коммуникации**)
50. _____ язык – это основа национального языка, нормативный, эталонный язык, обработанный писателями, лингвистами, закрепленный в словарях, энциклопедиях, справочниках (**литературный**)
51. Беззвучная речь, скрытая вербализация, возникающая в процессе мышления, главная функция которой – подготовка внешней речи, называется _____ (**внутренней**)
52. Коммуникации в организации, которые осуществляются по неформальным каналам связи, реализующие потребности человека в общении, называются _____ (**неформальные**)
53. Физический процесс организации элементов сообщения для передачи адресату – это _____. Оно в устной коммуникации происходит в подборе слов, предложений, артикуляции; в коммуникации с помощью технических средств – в переводе речи в цепочку электрических сигналов (**кодирование**)
54. В модели коммуникации имеется такой элемент, как _____. Это любой фактор, осложняющий процесс коммуникации (**шум**)
55. _____ - проявление типа нервной системы в деятельности человека, индивидуально-психологические особенности личности, в

которых проявляется подвижность нервных процессов, сила , уравновешенность
(темперамент)

56. _____ - это совокупность индивидуальных особенностей личности, проявляющихся в деятельности и общении, проявляя типичные для нее способы поведения и реагирования на жизненные обстоятельства (характер)

57. Передача информации посредством речи как письменной, так и устной, называется _____ коммуникацией (вербальной)

58. Форма общения, коммуникации посредством языка называется _____. В этой форме может реализоваться все богатство языка (речь)

59. Система знаков, служащая средством человеческого общения и деятельности - _____. Формируется в определенной национальной культуре (язык)

60. Наука выделяет четыре вида речевой деятельности - это _____ (говорение, слушание, чтение , письмо)

61. Социальная разновидность речи со специфической лексикой и фразеологией, отличающейся от общенародного языка, являющейся средством неформальной коммуникации в устойчивых профессиональных и социальных группах, определяется как _____ (жаргон, сленг)

62. Оценочная позиция автора, прямые обращения к адресату, образность, призыв к определенным действиям характеризуют _____ стиль речи (публицистический)

63. Коммуникацию в официальной сфере между организациями и учреждениями, между юридическими и физическими лицами обеспечивает _____ стиль речи (официально-деловой)

64. В деловом общении в диалоге собеседников рассеянное внимание, перебивания, поспешные возражения выявляют _____ (ошибки слушания)

65. Являющимся важнейшим носителем информации, _____ - это материальный объект с закрепленной на нем информацией для передачи её во времени и пространстве, с реквизитами, позволяющими её идентифицировать (документ)

66. Вид документа, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период, о выполнении мероприятий, поручений, заданий, предоставляемый руководителю, - это _____ (отчет)

Сложные (3 уровень)

67. В основе служебного общения лежат определенные нормы взаимодействия, обеспечивающие правильное отношение к руководству, коллегам, поведению на рабочем месте, закрепленные в _____ (**служебном этикете**)

68. Образ человека в деловом общении, отражающим его статус, положение, престиж, привлекательность, называется _____ (**имидж**)

69. Интересы и склонности, темперамент, характер, волевые качества, способности, эмоции и мотивация все это составляет _____ (**структуру личности, личность**)

70. В организации общение между руководителями, имеющими одинаковый статус, а также между работниками, имеющими одинаковый объем полномочий и информации, называется _____ (**горизонтальная коммуникация**)

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)			
Индикатор	УК-4.3 Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в сфере деловой коммуникации			
Дисциплина	Деловая коммуникация			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/ последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
Индикатор	УК-4.3 Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в сфере деловой коммуникации		
Дисциплина	Деловая коммуникация		
Уровень освоения	Тестовые задания		
	Закрытого типа		Открытого типа

	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установление последовательности	На дополнение
1.1.1	1. Субъекты деловой коммуникации: А) люди, группы людей, участвующие в достижении профессиональных целей; Б) люди, группы людей, участвующие в досуговой деятельности; В) члены семейной группы. 2. Признаки деловой коммуникации: А) эмоционально-чувственный характер; Б) дистантная, контактная; В) рациональный иерархический характер, целесообразность. 3. Неформальная коммуникация в организации: А) контакты между сотрудниками, не связанные с иерархией организации; Б) контакты между представителями одной иерархической группы в организации; В) контакты между деловыми партнерами. 4. Термин «виноградная лоза» в деловых коммуникациях обозначает: А) множество видов контактов в деловой сфере; Б) сочетание формальной и неформальной коммуникации; В) контакты в виде слухов. 5. Физические барьеры коммуникации: А) температура; акустические помехи, погодные условия; Б) уровень интеллекта коммуникантов, информационная культура; В) состояние здоровья, эмоциональные нагрузки, шум в помещении. 6. Социокультурные барьеры коммуникации:	26. Установите соответствие: (1А, 2Б) 1. Главное требование к культуре речи, предъявляемое в сфере деловой коммуникации 2. Акцентологическое требование к культуре речи А) умение говорить правильно, грамотно, не допуская речевых ошибок Б) умение ставить правильное ударение в словах 27. Установите соответствие: (1Б, 2А) 1) Внешние коммуникации в деловой сфере обеспечивают 2) Внутренние связи в деловой коммуникации обеспечивают А) Деятельность и взаимодействие между структурными элементами организации, сотрудниками Б) Деятельность организации и взаимодействие с социальной средой: банками, партнерами, конкурентами, рекламными учреждениями	36. Коммуникационная потребность, согласно теории потребностей А.Маслоу, относится к числу потребностей человека (основных, базовых) 37. Древнейшие научные дисциплины, изучавшие коммуникацию, - _____ могли появиться, когда возникла настоятельная потребность в публичной речи (логика, риторика) 38. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми группами, порождаемый потребностями совместной деятельности, называется _____ (общение). 39. Такой вид общения применяется для передачи и получения информации, её интерпретации и комментирования - _____ (познавательное) 40. Такой вид общения имеет целью сформировать у участников коммуникации психоэмоциональный настрой, передать чувства, переживания - _____ (экспрессивное) 41. Такой вид общения основан на искусстве внушения и широко применяется на деловых совещаниях и воспитательных беседах - _____ (суггестивное) 42. Коммуникации между организацией и внешней средой, направленные на установление связей с банками, партнерами, продвижение рекламы организации, называются _____ (внешними коммуникациями).

	А) личностные особенности коммуникантов; Б) психологическое состояние коммуникантов; В) этнические, демографические, религиозные особенности коммуникантов.		
1.1.2	7. Целью изучения дисциплины Деловая коммуникация является: А) освоение методов управления деловой коммуникацией; Б) формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят осуществлять профессиональную деятельность на основе эффективных форм и приемов деловых коммуникаций; В) осознание значения деловой коммуникации в создании делового имиджа сотрудника организации. 8. Коммуникационная потребность, согласно теории А.Маслоу, относится к: А) базовым потребностям человека; Б) потребности социального признания; В) потребности самоактуализации. 9. К дисциплинам, изучавшим коммуникацию в Древней Греции, относятся: А) лингвистика, философия; Б) философия, грамматика; В) логика, риторика. 10. Наука семиотика изучает: А) коммуникативные системы и знаки; Б) информационные технологии; В) информационные системы. 11. Цель делового общения: А) повышение	28. Установите соответствие: (1Б, 2А) 1) Соответствуют литературной норме словосочетания 2) Не соответствуют литературной норме словосочетания А) Заведующий кафедры, командующий армии, управляющий фонда Б) Заместитель декана, инструктор по плаванию 29. Установите соответствие : (1Б, 2А) 1) Являются названиями современных профессий слова 2) Не являются названиями современных профессий слова А) Пресс-релиз, гуру, модератор Б) Продюсер, дизайнер 30. Установите соответствие: (1А, 2Б) 1) Тавтологичными являются словосочетания 2) Не являются тавтологичными словосочетания А) Период времени, запретительное вето Б) Беспрецедентное вето, авторитетный лидер 31. Установите соответствие: (1А, 2Б) 1) Правильно составлены ряды слов, близких по значению 2) Неправильно составлены ряды слов, близких по значению	43. Коммуникации внутри организации, осуществляющие передачу информации с уровня на уровень или между работниками, называются _____ (внутренними коммуникациями). 44. При _____ слушании в процессе деловой коммуникации происходит переживание чувств и эмоциональных состояний собеседника (эмпатическом). 45. Такая речь в деловой коммуникации – речь монологическая, публичная, обращенная к аудитории с целью убеждения и внушения, называется _____ (ораторской). 46. Смысловое значение слова _____ - это связь, сообщение, общение. (коммуникация) 47. В деловой коммуникации подчинение определенным правилам, образцам, то есть порядок проведения заседания, конференции, совещания и т.д., это _____ (регламент, регламентация) 48. Язык при общении в деловой коммуникации, который скрывает истинный смысл, смягчает психологические удары собеседников, позволяет манипулировать партнером,

	эффективности деловой деятельности; Б) решение психологических проблем; В) обмен деловой информацией. 12. Коммуникативная компетентность специалиста включает следующие компоненты: А) знание информационных технологий и систем; Б) знание основ психологии, основ педагогики; В) коммуникативная способность, коммуникативное знание, коммуникативное умение. 13. Предмет общения в деловой коммуникации: А) совместная деятельность в профессиональной сфере; Б) личностные проблемы участников коммуникации; В) социально-политические проблемы. 14. Линейная модель коммуникации Г.Лассуэла включает : А) три компонента; Б) восемь элементов; В) пять элементов. 15. Определенная структура психики, формирующаяся в результате взаимодействия биологических, социальных психических и духовных факторов, - это: А) темперамент человека; Б) личность; В.) человек. 16. Паралингвистические средства коммуникации: А) схемы, таблицы, слайды; Б) социальные сети; В) мимика, жесты, интонация, тон речи. 17. Этот функциональный стиль обеспечивает коммуникацию в официальной сфере между организациями и внутри	А) эскорт — свита, сопровождение, прикрытие, конвой; штемпель — знак, метка, отметка, клеймо, печать; фетиш — идол, кумир, божок Б) идефикс - состав, раствор, закрепитель; пресс-секретарь — ходатай, адвокат, посредник 32. Установите соответствие: (1Б, 2А) 1) Правильное соотношение заимствованных слов и русских соответствий 2) Неправильное соотношение заимствованных слов и русских соответствий А) консервация – приспособление, декларация – официальное одобрение Б) аккумуляция – накопление, гибридизация – скрещивание 33. Установите соответствие: (1А, 2Б) 1) Синонимы представлены в парах слов 2) В парах слов представлены не синонимы А) бизнесмен-предприниматель, менеджер-управленец, дизайнер – художник-конструктор Б) демарш-марафон, катарсис-воспаление, гурู-ценитель изысканной пищи 34. Установите соответствие: (1Б, 2А) 1) Барьеры непонимания в деловой коммуникации: фонетический, стилистический 2) Барьеры непонимания в деловой коммуникации: семантический, логический А) различие в системах значений понятий, неумение формулировать мысли и выражать их в причинно-логической связи	называется _____ (метаязык) 49. Препятствия в процессе коммуникации, которые препятствуют её эффективности, - это _____ (барьеры коммуникации) 50. _____ язык – это основа национального языка, нормативный, эталонный язык, обработанный писателями, лингвистами, закреплённый в словарях, энциклопедиях, справочниках (литературный) 51. Беззвучная речь, скрытая вербализация, возникающая в процессе мышления, главная функция которой – подготовка внешней речи, называется _____ (внутренней) 52. Коммуникации в организации, которые осуществляются по неформальным каналам связи, реализующие потребности человека в общении, называются _____ (неформальные) 53. Физический процесс организации элементов сообщения для передачи адресату – это _____. Оно в устной коммуникации происходит в подборе слов, предложений, артикуляции; в коммуникации с помощью технических средств – в переводе речи в цепочку электрических сигналов (кодирование) 54. В модели коммуникации имеется такой элемент, как _____. Это любой фактор, осложняющий
--	--	---	---

	учреждения: А) официально-деловой стиль; Б) стиль дипломатического общения; В) научный стиль. 18. Этот функциональный стиль характеризует оценочная позиция автора, образность, призыв к определенным действиям и умонастроению: А) художественный; Б) публицистический; В) научно-популярный. 19. Доминантой этого стиля является сведение до минимума заботы о форме выражения мыслей: А) официально-деловой стиль; Б) научный стиль; В) разговорный стиль. 20. Доминантой этого стиля является предельная точность и однозначность: А) официально-делового стиля; Б) научного стиля; В) публицистического стиля. 21. Совокупность слов и выражений, употребляемых представителями определенной социальной группы или профессии и составляющих слой разговорной лексики, не соответствующий нормам литературного языка, определяется как: А. просторечие; Б. сленг; В. профессионализмы. 22. Текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической силой, это: А) документ; Б) распоряжение; В) деловое письмо.	Б) несоответствие стиля речи ситуации делового общения, скорость, громкость и темп речи	процесс коммуникации (шум) 55. _____ - проявление типа нервной системы в деятельности человека, индивидуально-психологические особенности личности, в которых проявляется подвижность нервных процессов, сила, уравновешенность (темперамент) 56. _____ - это совокупность индивидуальных особенностей личности, проявляющихся в деятельности и общении, проявляя типичные для нее способы поведения и реагирования на жизненные обстоятельства (характер) 57. Передача информации посредством речи как письменной, так и устной, называется _____ коммуникацией (вербальной) 58. Форма общения, коммуникации посредством языка называется _____. В этой форме может реализоваться все богатство языка (речь) 59. Система знаков, служащая средством человеческого общения и деятельности - _____. Формируется в определенной национальной культуре (язык) 60. Наука выделяет четыре вида речевой деятельности - это _____ (говорение, слушание, чтение, письмо) 61. Социальная разновидность
--	--	--	---

			речи со специфической лексикой и фразеологией, отличающейся от общенародного языка, являющейся средством неформальной коммуникации в устойчивых профессиональных и социальных группах, определяется как _____ (жаргон, сленг) 62. Оценочная позиция втора, прямые обращения к адресату, образность, призыв к определенным действиям характеризуют _____ стиль речи (публицистический) 63. Коммуникацию в официальной сфере между организациями и учреждениями, между юридическими и физическими лицами обеспечивает _____ стиль речи (официально-деловой) 64. В деловом общении в диалоге собеседников рассеянное внимание, перебивания, поспешные возражения выявляют _____ (ошибки слушания) 65. Являющимся важнейшим носителем информации, _____ - это материальный объект с закрепленной на нем информацией для передачи её во времени и пространстве, с реквизитами, позволяющими её идентифицировать (документ) 66. Вид документа, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период, о выполнении мероприятий, поручений, заданий, предоставляемый
--	--	--	---

			руководителю, - это _____ (отчет)
1.1.3	23. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности: А) коммуникация; Б) взаимопонимание; В) общение. 24. Обеспечивают психологический комфорт, установление личных контактов, проявление интересов, что способствует эффективности деловой коммуникации и дополняет её: А) неформальные коммуникации в деловой сфере; Б) слухи и сплетни; В) деловые игры. 25. Рефлексивное и нерефлексивное слушание в процессе деловой коммуникации различаются тем, что... А) рефлексивное сопровождается жестами и мимикой, нерефлексивное – нет; Б) рефлексивное слушание направлено на установление активной обратной связи с собеседником, а нерефлексивное - на максимальную сосредоточенность на речи собеседника без вмешательства репликами и замечаниями; В) рефлексивное требует ответа собеседника, нерефлексивное – нет.	35. Установите соответствие: (1Б, 2А, 3В) 1) Убеждающее общение 2) Суггестивное общение 3) Ритуальное общение А) умение внушать, мотивационная коррекция Б) попытка вызвать изменение в убеждениях, отношении и поведении В) опора на национальные, территориальные, профессиональные традиции, создание адекватной ситуации настроения	67. В основе служебного общения лежат определенные нормы взаимодействия, обеспечивающие правильное отношение к руководству, коллегам, поведению на рабочем месте, закреплённые в _____ (служебном этикете) 68. Образ человека в деловом общении, отражающим его статус, положение, престиж, привлекательность, называется _____ (имидж) 69. Интересы и склонности, темперамент, характер, волевые качества, способности, эмоции и мотивация все это составляет _____ (структуру личности, личность) 70. В организации общение между руководителями, имеющими одинаковый статус, а также между работниками, имеющими одинаковый объем полномочий и информации, называется _____ (горизонтальная коммуникация)
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа	36	основных, базовых
1	А) люди, группы людей, участвующие в достижении профессиональных целей	37	логика, риторика
2	В) рациональный иерархический характер, целесообразность	38	общение
3	А) контакты между сотрудниками, не связанные с иерархией организации;	39	познавательное
4	В) контакты в виде слухов	40	экспрессивное
5	А) температура; акустические помехи, погодные условия	41	суггестивное
6	В) этнические, демографические, религиозные особенности коммуникантов.	42	внешними коммуникациями
7	Б) формирование и развитие коммуникативных компетенций, которые позволят осуществлять профессиональную деятельность на основе эффективных форм и приемов деловых коммуникаций	43	внутренними коммуникациями
8	А) базовым потребностям человека	44	эмпатическом
9	В) логика, риторика	45	ораторской
10	А) коммуникативные системы и знаки	46	коммуникация
11	А) повышение эффективности деловой деятельности;	47	регламент, регламентация
12	В) коммуникативная способность, коммуникативное знание, коммуникативное умение	48	метаязык
13	А) совместная деятельность в профессиональной сфере	49	барьеры коммуникации
14	В) пять элементов	50	литературный
15	Б) личность	51	внутренней
16	В) мимика, жесты, интонация, тон речи	52	неформальные

17	А) официально-деловой стиль	53	кодирование
18	Б) публицистический	54	шум
19	В) разговорный стиль	55	темперамент
20	А) официально-делового стиля	56	характер
21	Б) сленг	57	вербальной
22	А) документ	58	речь
23	В) общение	59	язык
24	А) неформальные коммуникации в деловой сфере	60	говорение, слушание, чтение, письмо
25	Б) рефлексивное слушание направлено на установление активной обратной связи с собеседником, а нерефлексивное - на максимальную сосредоточенность на речи собеседника без вмешательства репликами и замечаниями	61	жаргон, сленг
26	(1А, 2Б)	62	публицистический
27	(1Б, 2А)	63	официально-деловой
28	(1Б, 2А)	64	ошибки слушания
29	(1Б, 2А)	65	документ
30	(1А, 2Б)	66	отчет
31	(1А, 2Б)	67	служебном этикете
32	(1Б, 2А)	68	имидж
33	(1А, 2Б)	69	структуру личности, личность
34	(1Б, 2А)	70	горизонтальная коммуникация
35	(1Б, 2А, 3В)		