

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: И.о. ректора
Дата подписания: 20.08.2023 23:12:43
Уникальный программный ключ:
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaaaedebeed849

Приложение А

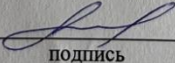
(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

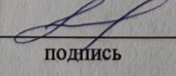
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Деловые коммуникации»

Уровень образования	бакалавриат <small>(бакалавриат/магистратура/специалитет)</small>
Направление подготовки бакалавриата/магистратуры/специальность	09.03.03 <small>(код, наименование направления подготовки/специальности)</small>
Профиль направления подготовки/специализация	Прикладная информатика в государственном и муниципальном управлении <small>(наименование)</small>

Разработчик _____ Шабанова М. М., д.э.н., проф.
подпись  (ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры _____ ГиМУ
« 21 » 09 2021 г., протокол № 1

Зав. кафедрой _____ Шабанова М. М., д.э.н., проф.
подпись  (ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств.....	3
2.	Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля).....	3
2.1.	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	4
2.1.2.	Этапы формирования компетенций.....	7
2.2.	Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	11
2.2.1.	Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования.....	11
2.2.2.	Описание шкал оценивания.....	13
3.	Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП.....	14
3.1.	Задания и вопросы для входного контроля.....	14
3.2.	Оценочные средства и критерии сформированности компетенций.....	14
3.3.	Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена).....	55

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины Деловые коммуникации и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 09.03.03 – Прикладная информатика

Рабочей программой дисциплины Деловые коммуникации предусмотрено формирование следующих компетенций:

1) УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

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

3) 4) ПК-7 - Способность осуществлять презентацию информационной системы и начальное обучение пользователей.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, используемых по дисциплине Деловые коммуникации:

- Контрольная работа
- Тест (для текущего контроля)
- Устный опрос
- Вопросы для проведения зачета и экзамена

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. - знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.	Раздел 1 Деловые коммуникации как научная дисциплина
	УК-3.2. - умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста	Раздел 1 Деловые коммуникации как научная дисциплина Тема 5: Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций
	УК-3.3. - владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	Раздел 1 Деловые коммуникации как научная дисциплина Тема 3: Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации Тема 5: Деловая этика, этикет и культура в сфере деловых коммуникаций
УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной	Раздел 2 Формы профессиональных коммуникаций

¹ Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	и письменной коммуникации.	
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.	Раздел 2 Формы профессиональных коммуникаций
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм	Раздел 2 Формы профессиональных коммуникаций
ПК-7	ПК-7.1 Знает основы осуществления коммуникаций в органах власти: основные методы ведения деловых переговоров, проведения интервью, этику и этикет делового общения в системе государственного и муниципального управления; основы конфликтологии; способы построения грамотной презентации; наименование и сущность параметров, используемых в программе подготовки презентаций;	Тема 3: Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации
	ПК-7.2 Умеет; выстраивать межличностные отношения; презентовать результаты проектов; использовать программы подготовки презентаций обучать пользователей информационных систем; разрабатывать пользовательскую документацию; разрабатывать эффективный пользовательский интерфейс программного продукта	Раздел 3 Оценка коммуникаций. Этика и этикет деловых коммуникаций
	ПК-7.3 Владеет современными технологиями составления презентаций; средствами составления графиков и диаграмм; навыками подготовки иллюстративного сопровождения представления проекта; технологией межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; методами составления учебной презентации и ее публичного представления; методами обучения пользователей ИС	Тема 3: Презентации: их место и роль в управленческой коммуникации

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Таблица 2 (4 семестр)

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции						
		Этап текущих аттестаций					Этап промежуточной аттестации	
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя		18-20 неделя	
		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП	Промежуточная аттестация	
1		2	3	4	5	6	7	
УК - 3	УК-3.1. - знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.	(Тест № 1, контрольная работа,)				+	-	Контрольная работа для проведения зачета
	УК-3.2. - умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личного, образовательного и профессионального роста	(Тест № 1 контрольная работа,)		(Тест № 3 контрольная работа,)		+	-	
	УК-3.3. - владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	(Тест № 1 контрольная работа,)	(Тест № 2 контрольная работа,)	(Тест № 3 контрольная работа,)		+	-	
УК-4	УК-4.1. Знает принципы построения устного и		Тест № 2, контрольная			+	-	

	письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.		работа,)				
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.		(Тест № 2, контрольная работа,)		+	-	
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм		(Тест № 2, контрольная работа,)		+	-	
ПК-7	ПК-7.1. Знает основы осуществления коммуникаций в органах власти: основные методы ведения деловых переговоров, проведения интервью, этику и этикет делового общения в системе государственного и муниципального управления; основы конфликтологии; способы построения грамотной презентации; наименование и сущность параметров, используемых в программе подготовки презентаций.		(Тест № 2, контрольная работа,)		+	-	
	ПК-7.2. Умеет; выстраивать межличностные отношения; презентовать результаты			(Тест № 3 контрольная работа,)	+	-	

	проектов; использовать программы подготовки презентаций обучать пользователей информационных систем; разрабатывать пользовательскую документацию; разрабатывать эффективный пользовательский интерфейс программного продукта.						
	ПК-7.3 Владеет современными технологиями составления презентаций; средствами составления графиков и диаграмм; навыками подготовки иллюстративного сопровождения представления проекта; технологией межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; методами составления учебной презентации и ее публичного представления; методами обучения пользователей ИС		(Тест № 2, контрольная работа,)		+	-	

Сформированность компетенций по дисциплине Деловые коммуникации определяется на следующих этапах:

1. **Этап текущих аттестаций**
2. **Этап промежуточных аттестаций**

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины Деловые коммуникации является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продemonстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения.	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продemonстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками,

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
	Обучающимся продемонстрирован базовый уровень освоения компетенции	соответствующий минимально необходимому уровню для решения профессиональных задач
Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания и вопросы для входного контроля

1. Понятие личности. Структура личности.
2. Что представляет собой процесс социализации личности и его этапы?
3. Каковы формы и виды социальных организаций?
4. Как соотносятся социальный статус и социальная роль личности?
5. Взаимодействие экономики, социальных отношений и культуры.
6. Культура речи, составляющие компоненты понятия, их характеристика.
7. В чем состоит отличие понятия «культура» от понятия «цивилизация»?
8. Речевая деятельность, ее виды.
9. Структура речевой коммуникации.
10. Условия успешности речевого общения.
11. Разновидности речи. Основания классификации. Общая характеристика.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для входной контрольной работ:

- оценка «отлично»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание по дисциплине демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Обучающийся владеет терминологией, способен приводить примеры, высказывает свою точку зрения с опорой на знания и опыт;

- оценка «хорошо»: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ логичен, выстроен, но совершены единичные ошибки. Не в полной мере владеет знаниями по всей дисциплине. Даны ответы на дополнительные, поясняющие вопросы;

- оценка «удовлетворительно»: ответ на вопрос не полный, с ошибками. Обучающийся пугается в деталях, с затруднением пользуется профессиональной терминологией. Есть замечания к построению ответа, к логике и последовательности изложения. Не отвечает на дополнительные вопросы;

- оценка «неудовлетворительно»: ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, присутствует фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная, не используется профессиональная терминология. Ответы на дополнительные вопросы не даны или неверные.

3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций

Контрольная работа по разделу1 «Деловые коммуникации как научная дисциплина» Комплект заданий для контрольной работы

- Время выполнения 45 мин.
- Количество вариантов контрольной работы - 2.
- Количество заданий в каждом варианте контрольной работы - 4.
- Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

Вариант 1

1. Деловые коммуникации и их роль в управлении организации
2. Деловая переписка
3. Уровни и виды коммуникации
4. Деловые переговоры

Вариант 2

1. Коммуникационный процесс и каналы передачи информации
2. Деловые беседы и совещания
3. Преграды и помехи в деловом общении
4. Современные формы деловых коммуникаций

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

Тест №1 по разделу 1

«Деловые коммуникации как научная дисциплина»

- Время выполнения 30 мин.
- Количество вопросов 23 .
- Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

1. Применительно к сфере управления социальными системами можно сказать, что общение – это:

- a) основная форма человеческого бытия;
- b) необходимое условие нормального развития человека как члена общества и как личности, условие его духовного и физического здоровья;
- c) процесс установления контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности;
- d) основная базовая потребность человека.

2. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения – это:

- a) перцептивная функция;
- b) коммуникативная функция;
- c) интерактивная функция;
- d) информационная функция.

- 3. Процесс обмена информацией- это:**
- a) перцептивная функция;
 - b) коммуникативная функция;
 - c) интерактивная функция;
 - d) информационная функция.
- 4. Процесс взаимодействия людей в общении –это:**
- a) перцептивная функция;
 - b) коммуникативная функция;
 - c) интерактивная функция;
 - d) информационная функция.
- 5. Общение направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата деятельности- это:**
- a) примитивное общение;
 - b) манипулятивное общение;
 - c) духовное общение;
 - d) деловое общение.
- 6. Следует учитывать два аспекта коммуникации:**
- a) информационный и личностный;
 - b) интерактивный и манипулятивный;
 - c) духовный и личностный;
 - d) информационный и интерактивный.
- 7. Коммуникационный процесс – это:**
- a) последовательность действий при общении людей;
 - b) процесс обмена информацией;
 - c) процесс движения информации;
 - d) все вышесказанное верно.
- 8. Перевод символов отправителя в мысли получателя-это процесс**
- a) обратной связи;
 - b) декодирования;
 - c) передачи информации;
 - d) все вышесказанное.
- 9. Цель коммуникационного процесса —.....:**
- a) обмен информацией;
 - b) передача информации;
 - c) выбор канала передачи информации;
 - d) обеспечение понимания информации.
- 10. К преградам в организационных коммуникациях относятся:**
- a) особенности восприятия информации, недостаточное понимание руководителями важности коммуникаций, неблагоприятный психологический климат в коллективе;
 - b) информационные перегрузки, особенности восприятия информации, неудовлетворительная структура организации;
 - c) искажение сообщений, информационные перегрузки, неблагоприятный психологический климат в коллективе;
 - d) искажение сообщений, информационные перегрузки, неудовлетворительная структура организации.

11. К преградам в межличностных коммуникациях относятся:

- a) особенности восприятия информации, недостаточное понимание руководителями важности коммуникаций, неблагоприятный психологический климат в коллективе;
- b) информационные перегрузки, особенности восприятия информации, неудовлетворительная структура организации;
- c) искажение сообщений, информационные перегрузки, неблагоприятный психологический климат в коллективе;
- d) искажение сообщений, информационные перегрузки, неудовлетворительная структура организации.

12. По характеру связи общение можно подразделить на:

- a) непосредственное и опосредованное;
- b) межперсональное и массовое;
- c) духовное и ритуальное;
- d) манипулятивное и деловое.

13. Коммуникативный барьер – это ...

- a) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми
- b) процесс, включающий в себя выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека
- c) психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению
- d) стремление к выяснению причин поведения субъекта

14. Препятствия, создаваемые особенностями речи говорящего (дикция, интонация, логические ударения и т.д.):

- a) фонетический барьер
- b) логический барьер
- c) семантический барьер
- d) акустический барьер

15. Помехи и искажения в процессе коммуникации, препятствующие достижению заданного результата, называются:

- a) деструкцией;
- b) звуком;
- c) шумом;
- d) дисгармонией

16. Рефлексия – это ...

- a) механизм интерпретации поступков и чувств другого человека
- b) механизм самопознания в процессе общения, в основе которого лежит способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению
- c) стремление к выяснению причин поведения субъекта
- d) форма познания другого человека, основанная на формировании устойчивого позитивного чувства к нему

17. Какой процент информации несут в себе невербальные средства общения?

- a) менее 10%
- b) более 70%
- c) более 15%
- d) менее 30%

18. Визуальная система невербальной коммуникации:

- a) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- b) представляет собой восприятие общей моторики различных частей тела, которая отражает эмоциональные реакции человека;
- c) основана на слуховом восприятии собеседника.
- d) основана на различного рода психофизиологических проявлениях человека

19. Ольфакторная система невербальной коммуникации:

- a) выражается в обонятельном восприятии;
- b) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- c) основана на слуховом восприятии собеседника.
- d) основана на различного рода психофизиологических проявлениях человека

20. Тактильная система невербальной коммуникации:

- a) выражается в обонятельном восприятии;
- b) основана на осязательном восприятии и выражается в соприкосновении собеседников;
- c) основана на различного рода психофизиологических проявлениях человека
- d) основана на слуховом восприятии собеседника.

21. Мыслительный процесс, в ходе которого обосновывается достаточность основания для суждения, истинность которого не является самоочевидной:

- a) полемика
- b) дебаты
- c) довод
- d) доказательство

22. Высказывания, указывающие на недостатки в действиях кого-либо и основанные на соблюдении этических норм - это:

- a) Инцидент
- b) Конструктивная критика
- c) Манипуляция
- d) Эскалация

23. Манипуляция - это:

- a) побуждение другого человека к переживанию определенных состояний
- b) высказывания, указывающие на недостатки
- c) избежание возникновения конфликтов
- d) подчинение установленным правилам и ограничениям

Ответ

1c	7b	13c	19a
2a	8b	14a	20b
3b	9d	15c	21d
4c	10d	16b	22b
5d	11a	17b	23a
6a	12a	18b	

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при выполнении теста:

Оценка	Показатели*
Отлично	85-100%
Хорошо	70-84%
Удовлетворительно	56-69%
Неудовлетворительно	менее 56%

* - % выполненных заданий от общего количества заданий в тесте. Показатели зависят от уровня сложности тестовых заданий.

Контрольная работа по разделу 2 «Формы профессиональных коммуникаций» Комплект заданий для контрольной работы

- Время выполнения 45 мин.
- Количество вариантов контрольной работы - 2.
- Количество заданий в каждом варианте контрольной работы - 4.
- Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

Вариант 1

1. Деловая переписка
2. Деловые переговоры
3. Стиль изложения деловой информации
4. Современные формы деловых коммуникаций
5. Презентация с использованием слайдов

Вариант 2

1. Основные принципы подготовки презентаций
2. Деловые беседы
3. Телефонограмма
4. Структура делового письма
5. Виды презентаций

Вариант 3

1. Служебная записка, приказ и распоряжение
2. Деловые письма
3. Виды деловой беседы
4. Деловые совещания
5. Понятие и виды презентаций

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные

исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

Тест №2 по разделу 2 «Формы профессиональных коммуникаций»

- Время выполнения 90 мин.
- Количество вопросов _48 .
- Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

1. К видам деловой переписки внутри организации относятся:

- a) служебные записки, приказ, распоряжение, письмо;
- b) служебные записки, приказ, распоряжение, телефонограмма;
- c) письмо, электронное письмо
- d) электронное письмо, приказ, распоряжение, телефонограмма

2. К видам внешне деловой переписки относятся:

- a) служебные записки, приказ, распоряжение, письмо;
- b) служебные записки, приказ, распоряжение, телефонограмма;
- c) письмо, электронное письмо
- d) электронное письмо, приказ, распоряжение, телефонограмма.

3. Переписку, которая сопровождает экономическую, правовую, финансовую и другие виды деятельности в ходе работы организации, принято называть:

- a) внутренней;
- b) внешней;
- c) деловой;
- d) коммерческой.

4. Письма, которые составляются при заключении коммерческих сделок, решении вопросов сбыта продукции, снабжения организации необходимым сырьем и материалами, относят к:

- a) внутренней корреспонденции;
- b) внешней корреспонденции;
- c) деловой корреспонденции;
- d) коммерческой корреспонденции.

5. Последовательность расположения составных частей (аспектов) делового письма – это:

- a) содержание;
- b) структура;
- c) композиция;
- d) правила.

6. Формат бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации — авторе документа называется:

- a) бланком
- b) документом;

- c) письмом;
- d) все вышесказанное.

7. Промежуточное положение между устной и письменной речью занимает:

- a) телефонограмма;
- b) электронная переписка;
- c) деловая переписка;
- d) коммерческая переписка.

8. Беседы касающиеся содержания и организации работы называются;

- a) организационными;
- b) кадровыми;
- c) дисциплинарными;
- d) все вышесказанное.

9. Беседы целью которых является выявление причин нарушений и предотвращение их повторения называются:

- a) организационными;
- b) кадровыми;
- c) дисциплинарными;
- d) все вышесказанное.

10. Что относится к видам деловой корреспонденции внешней деловой переписки:

- a) Письмо
- b) Приказ
- c) Распоряжение
- d) Телефонограмма

11. Диспут – это:

- a) посылки, которые используются в качестве основания
- b) публичный спор на научную или общественно важную тему
- c) прения, обмен мнениями на каком-либо собрании, заседании
- d) необходимость выбора из двух (обычно нежелательных) возможностей

12. Полемика – это:

- a) интонационно-выразительная окраска речи
- b) спор с целью отстоять свою точку зрения и опровергнуть мнение оппонента
- c) наука о теории ораторского искусства, свод правил ораторского искусства, учебная дисциплина
- d) научная дисциплина, которая занимается проблемами организации и использования человеком пространства

13. Центральной частью деловой беседы является:

- a) установление контакта с участником по общению;
- b) сообщение информации и изложение своей позиции;
- c) уточнение цели беседы;
- d) изложение своей позиции.

14. Главными навыками для ведения деловых бесед являются:

- a) умение излагать свои мысли и слушать;
- b) умение излагать свои мысли;
- c) оценка услышанного;
- d) поддержание определенного уровня внимания к говорящему человеку.

15. Способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов – это:

- a) совещание;
- b) собрание;
- c) совещание и собрание;
- d) коллективное решение.

16. Найдите неверное утверждение

- a) Совещание — это способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов.
- b) Целью совещания является выработка и принятие решений по заранее определенному кругу вопросов.
- c) Совещание — это один из видов коллективной работы.
- d) Совещание – это обязательное мероприятие, в котором принимают участие все члены какой-либо организации.

17. Отличия собрания от совещания

- a) присутствует определенный фиксированный круг лиц;
- b) порядок проведения обычно не закреплен регламентирующим документом;
- c) принимают участие все члены какой-либо организации, порядок проведения регламентируется уставом, порядок проведения обычно не закреплен регламентирующим документом;
- d) присутствует определенный фиксированный круг лиц, порядок проведения обычно не закреплен регламентирующим документом.

18. Тщательной подготовки требуют:

- a) оперативные совещания;
- b) проблемное совещание и инструктивное совещание;
- c) инструктивное совещание;
- d) все вышеназванные.

19. Повестка дня совещания.....

- a) представляет собой документ, который содержит информацию об основных вопросах, выносимых на обсуждение;
- b) определяет не только какие вопросы будут обсуждаться на совещании, но и в какой последовательности;
- c) формулируется максимально конкретно;
- d) все вышесказанное верно.

20. Какое утверждение неверно?

- a) в состав протокола включается перечисление тем докладов, содокладов, сообщений по каждому вопросу;
- b) в протоколе фиксируется содержание выступлений участников совещания и дается формулировка принятых решений;
- c) протокол отражает фактическое состояние рассматриваемого вопроса в момент его обсуждения на совещании;
- d) протокол — первичный официальный документ, в котором отражается ход совещания, мнения участников и принимаемые решения.

21. Переговоры - это:

- a) форма коллективного принятия решения в процессе управления;
- b) способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов;
- c) обязательное мероприятие, в котором принимают участие все члены какой-либо организации;
- d) вид деловой коммуникации, целью которой является достижение согласия и выработка совместных решений, для чего обязательно должны быть учтены интересы всех участвующих сторон.

22. Метод, рассматривающий сотрудничество сторон в процессе переговоров называется:

- a) жестким
- b) Гарвардским;
- c) мягким;
- d) компромиссным.

23. Внутренняя локальная частная компьютерная сеть организации называется:

- a) интранет;
- b) экстранет;
- c) интранет и экстранет;
- d) интернет.

24. Доступ к Интранету предоставлен....

- a) только служащим организации;
- b) клиентам, поставщикам, другим утвержденным руководством лицам;
- c) всем пользователям сети;
- d) всем вышеназванным.

25. Доступ к Экстранету предоставлен....

- a) только служащим организации;
- b) клиентам, поставщикам, другим утвержденным руководством лицам;
- c) всем пользователям сети;
- d) всем вышеназванным.

26. Mass relations – это:

- a) брендинг через Интернет, продвижение товара или сайта;
- b) взаимодействие со средствами массовой информации посредством использования возможностей Сети;
- c) отношения взаимодействия через Интернет с ближайшим окружением компании, ее внешней средой прямого воздействия;
- d) рассылка информации об изменениях в ценах и новых услугах.

27. Media relations — это:

- a) брендинг через Интернет, продвижение товара или сайта;
- b) взаимодействие со средствами массовой информации посредством использования возможностей Сети;
- c) отношения взаимодействия через Интернет с ближайшим окружением компании, ее внешней средой прямого воздействия;
- d) рассылка информации об изменениях в ценах и новых услугах.

28. Group relations — это:

- a) брендинг через Интернет, продвижение товара или сайта;
- b) взаимодействие со средствами массовой информации посредством использования возможностей Сети;
- c) отношения взаимодействия через Интернет с ближайшим окружением компании, ее внешней средой прямого воздействия;
- d) рассылка информации об изменениях в ценах и новых услугах.

29. Электронное правительство — это:

- a) новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг;
- b) один из видов технологии любой распределенной сети, предоставляющий возможности по пересылке и получению электронных сообщений, называемых «электронными письмами»;
- c) рекламные, информирующие и обучающие мероприятия, проводимые через сеть Интернет в режиме реального времени;
- d) коммуникативные средства в сети Интернет, предназначенные для построения, отражения и организации различных социальных взаимоотношений между его пользователями.

30. Электронная почта – это:

- a) новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг;
- b) один из видов технологии любой распределенной сети, предоставляющий возможности по пересылке и получению электронных сообщений, называемых «электронными письмами»;
- c) рекламные, информирующие и обучающие мероприятия, проводимые через сеть Интернет в режиме реального времени;
- d) коммуникативные средства в сети Интернет, предназначенные для построения, отражения и организации различных социальных взаимоотношений между его пользователями.

31. Вебинары –это:

- a) новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг;
- b) один из видов технологии любой распределенной сети, предоставляющий возможности по пересылке и получению электронных сообщений, называемых «электронными письмами»;
- c) рекламные, информирующие и обучающие мероприятия, проводимые через сеть Интернет в режиме реального времени;
- d) коммуникативные средства в сети Интернет, предназначенные для построения, отражения и организации различных социальных взаимоотношений между его пользователями.

32. Социальная сеть – это

- a) новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий

качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных услуг;

b) один из видов технологии любой распределенной сети, предоставляющий возможности по пересылке и получению электронных сообщений, называемых «электронными письмами»;

c) рекламные, информирующие и обучающие мероприятия, проводимые через сеть Интернет в режиме реального времени;

d) коммуникативные средства в сети Интернет, предназначенные для построения, отражения и организации различных социальных взаимоотношений между его пользователями.

33. Систематизированное, упорядоченное, яркое, образное представление чего-либо называется:

- a) выступлением;
- b) информированием;
- c) презентацией;
- d) все вышеназванное.

34. К основным целям презентации относятся:

- a) убеждение;
- b) информирование;
- c) стимулирование;
- d) все вышеназванное.

35. Что представляет собой деловое совещание?

- a) общение между людьми с целью выявления разногласий;
- b) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- c) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- d) столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам.

36. Что включает в себя инструктивное совещание?

- a) Направлено на доведение до участников какой-либо информации, постановку и совместное уточнение возникающих в связи с этим задач;
- b) Посвящено выяснению текущего состояния дел, краткому обмену мнениями;
- c) Наиболее сложное, где вырабатывается коллективное решение по вопросам изменения функциональных задач;
- d) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу.

37. В чем заключается проблемное деловое совещание?

- a) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- b) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;
- c) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы.
- d) Посвящено выяснению текущего состояния дел, краткому обмену мнениями;

38. В чем заключается свободное оперативное совещание?

- a) характерна разработка повестки дня с регламентацией времени на выступления и обсуждение рассматриваемой проблемы;

- b) может не иметь регламентированной повестки дня, зачастую проводится без председателя и сводится к обмену мнениями по какому-либо вопросу;
- c) регулярно собирается для решения оперативных вопросов по плану в определенные дни;
- d) наиболее сложное, где вырабатывается коллективное решение по вопросам изменения функциональных задач.

39. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- a) невербальной коммуникации
- b) вербальной коммуникации
- c) рефлексивной коммуникации
- d) неререфлексивной коммуникации

40. Что из перечисленного не относится к стадиям переговоров?

- a) собеседование
- b) подготовка к переговорам
- c) Процесс переговоров
- d) Достижение согласия

41. В конце делового совещания руководитель должен:

- a) четко сформулировать решения, принятые в ходе коллективного обсуждения;
- b) назвать ответственных исполнителей;
- c) выделить основные моменты рассматриваемого вопроса;
- d) составить план намечаемых действий.

42. По содержанию проводимой информации можно выделить:

- a) презентацию организации, презентацию результатов работы, презентацию определенного продукта;
- b) презентацию в виде последовательности слайдов, настольную презентацию, презентацию в виде видеоролика, мультимедийную презентацию;
- c) презентацию, которую ведет докладчик; презентацию, управляемая зрителем;
- d) убеждающую и информирующую презентацию.

43. По форме представления информации можно выделить:

- a) презентацию организации, презентацию результатов работы, презентацию определенного продукта;
- b) презентацию в виде последовательности слайдов, настольную презентацию, презентацию в виде видеоролика, мультимедийную презентацию;
- c) презентацию, которую ведет докладчик; презентацию, управляемая зрителем;
- d) убеждающую и информирующую презентацию.

44. По способу представления информации можно выделить:

- a) презентацию организации, презентацию результатов работы, презентацию определенного продукта;
- b) презентацию в виде последовательности слайдов, настольную презентацию, презентацию в виде видеоролика, мультимедийную презентацию;
- c) презентацию, которую ведет докладчик; презентацию, управляемая зрителем;
- d) убеждающую и информирующую презентацию.

45. В зависимости от целей можно выделить:

- a) презентацию организации, презентацию результатов работы, презентацию определенного продукта;

- b) презентацию в виде последовательности слайдов, настольную презентацию, презентацию в виде видеоролика, мультимедийную презентацию;
- c) презентацию, которую ведет докладчик; презентацию, управляемая зрителем;
- d) убеждающую и информирующую презентацию.

46. Найдите неверное утверждение:

- a) порядок расположения слайдов диктуется логикой изложения;
- b) на слайдах должны быть размещены лишь самые существенные данные;
- c) дизайн слайдов необходимо делать сложным;
- d) специальные эффекты следует свести к минимуму.

47. Для успешного выступления нужно:

- a) четко осознавать цель
- b) представлять состав аудитории;
- c) знать свой материал;
- d) все вышесказанное.

Ответ

1b	13b	25b	37c
2c	14a	26a	38b
3c	15a	27b	39b
4d	16d	28c	40a
5c	17c	29a	41a
6a	18b	30b	42a
7b	19d	31c	43b
8a	20a	32d	44c
9c	21d	33c	45d
10a	22b	34d	46c
11b	23c	35b	47d
12b	24a	36a	

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при выполнении теста:

Оценка	Показатели*
Отлично	85-100%
Хорошо	70-84%
Удовлетворительно	56-69%
Неудовлетворительно	менее 56%

* - % выполненных заданий от общего количества заданий в тесте. Показатели зависят от уровня сложности тестовых заданий.

Контрольная работа по разделу 3
«Оценка коммуникаций. Этика и этикет деловых коммуникаций»
Комплект заданий для контрольной работы

- Время выполнения 45 мин.
- Количество вариантов контрольной работы - 3.
- Количество заданий в каждом варианте контрольной работы - 5.
- Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

Вариант 1

1. Понятие эффективности коммуникаций.
2. Организационные факторы повышения эффективности коммуникаций.
3. Когнитивная характеристика коммуникативной личности
4. Понятие этики
5. Деловой этикет

Вариант 2

1. Критерии эффективности коммуникаций
2. Принципы эффективных коммуникаций.
3. Понятие коммуникативной установки
4. Понятие деловой этики
5. Имидж делового человека

Вариант 3

1. Индивидуальные факторы повышения эффективности коммуникаций.
2. Понятие коммуникативной личности.
3. Функциональная характеристика коммуникативной личности
4. Принципы деловой этики
5. Техники эффективного речевого общения

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

«Оценка коммуникаций. Этика и этикет деловых коммуникаций»

- Время выполнения 45 мин.
- Количество вопросов _24 .
- Форма работы – самостоятельная, индивидуальная.

1. Эффективность внутриорганизационной коммуникации зависит от следующих факторов:

- а) индивидуальных и организационных;
- б) мотивационных и коммуникационных;
- в) обратной связи и регулирования информационных потоков;
- г) мотивационных и регулирования информационных потоков.

2. К индивидуальным факторам повышения эффективности коммуникаций можно отнести:

- а) повышение коммуникативной компетентности сотрудников, близкие установки и знания у источника и адресата;
- б) выбор коммуникантом наиболее подходящего межличностного канала, регулирование информационных потоков;
- в) создание систем обратной связи, применение достижений современной информационной технологии
- г) повышение коммуникативной компетентности сотрудников, регулирование информационных потоков.

3. К организационным факторам повышения эффективности коммуникаций можно отнести:

- а) повышение коммуникативной компетентности сотрудников, близкие установки и знания у источника и адресата;
- б) выбор коммуникантом наиболее подходящего межличностного канала, регулирование информационных потоков;
- в) создание систем обратной связи, применение достижений современной информационной технологии
- г) повышение коммуникативной компетентности сотрудников, регулирование информационных потоков.

4.Этика — это:

- а) учение о морали, нравственности;
- б) система универсальных и специфических нравственных требований;
- в) система стандартов и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни;
- г) все вышесказанное.

5.Этика деловых коммуникаций – это:

- а. часть общей деловой этики, дополненная нормами поведения, характерными для профессиональной, специфической сферы деятельности;
- б. система норм и правил нравственного поведения в деловой среде;
- в. учение о морали, нравственности или система универсальных и специфических нравственных требований, стандартов и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни;
- г. все вышесказанное.

6. Культура деловых коммуникаций – это:

- a) совокупность традиций, обычаев, социальных норм, правил, регулирующих поведение тех, кто живет сейчас, и передаваемых тем, кто будет жить завтра;
- b) совокупность традиций, обычаев, социальных норм, правил, регулирующих поведение людей в сфере деловых коммуникаций.
- c) совокупность этических норм нравственного и справедливого делового общения;
- d) способность выстраивать необходимые отношения, преодолевать возникающие барьеры, поддерживать уже установленные деловые отношения.

7. Деловой этикет — это:

- a) определенные правила вежливости и учтивости, принятые в данном обществе;
- b) приоритет субординации над гендерными и возрастными различиями сотрудников;
- c) установленные правила и порядок поведения в деловой сфере;
- d) подчинение в соответствии с иерархическим построением организации и местом в нем определенного руководителя и сотрудника.

8. Субординация — это:

- a) определенные правила вежливости и учтивости, принятые в данном обществе;
- b) приоритет субординации над гендерными и возрастными различиями сотрудников;
- c) установленные правила и порядок поведения в деловой сфере;
- d) подчинение в соответствии с иерархическим построением организации и местом в нем определенного руководителя и сотрудника.

9. Высказывания, указывающие на недостатки в действиях кого-либо и основанные на соблюдении этических норм - это:

- a) Инцидент
- b) Конструктивная критика
- c) Манипуляция
- d) Эскалация

10. Умение пользоваться речевыми нормативами в конкретных ситуациях общения - это:

- a) речевой этикет
- b) культура речи
- c) техника речи
- d) логичность речи

11. Незнание правил этикета телефонных разговоров ведут к потерям рабочего времени...

- a) до 20-30 %
- b) до 50-60%
- c) до 70-80%

12. Что является неизменным атрибутом любой встречи и прощания:

- a) похлопывания
- b) объятия
- c) рукопожатие

13. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе деловой беседы:

- a) это чепуха

- b) думаю, что мы все от этого выиграем
- c) я считаю...
- d) это абсурдно

14. К числу основных единиц речевого общения не относится...

- a) речевое событие
- b) дискурс
- c) речевая ситуация
- d) речевое взаимодействие

15. Речевая деятельность субъекта и реакция адресата на речь субъекта – это речевая (-ое)...

- a) поведение
- b) событие
- c) взаимодействие
- d) ситуация

16. Обращение руководителя к подчиненному на «ты» может быть уместно... (не менее 2 вариантов)

- a) если руководитель и подчиненный родственники
- b) если руководитель и подчиненный близкие друзья, а ситуация общения не строго деловая
- c) если руководитель значительно старше по возрасту
- d) если руководитель и подчиненный родственники, а ситуация общения не строго деловая

17. Наука о теории ораторского искусства, свод правил ораторского искусства, учебная дисциплина - это:

- a) Риторика
- b) Эристика
- c) Софистика

18. Во вступлении оратор не должен...

- a) устанавливать контакт с аудиторией
- b) заинтересовывать слушателей
- c) обосновывать постановку вопроса
- d) извиняться и говорить, что недостаточно подготовился

19. Оратор - это

- a) лицо, профессионально занимающееся искусством красноречия
- b) лицо, произносящее речь, лицо, выступающее, говорящее в собрании
- c) человек красноречивый, обладающий даром произносить речи
- d) все выше перечисленное

20. Какие группы включает в себя подготовительная стадия публичного выступления?

- a) Предварительная отработка навыков риторики
- b) Непосредственная подготовка к публичному выступлению
- c) Правила подготовки проведения беседы
- d) Верно только А и Б
- e) Верно только А, Б и В

21. Что понимается под деловым этикетом?

- a) Регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей.
- b) Совокупность правил поведения, регулирующих внешнее проявление человеческих взаимоотношений
- c) Образ сформировавшегося делового человека

22. Коммуникабельность это

- a) логическое умозаключение от частных, единичных случаев к общему выводу, от отдельных фактов к обобщениям.
- b) использование доводов или выражений оппонента в споре для опровержения его же доводов.
- c) столкновение противоположных интересов, взглядов; серьезное разногласие.
- d) способность к общению, общительность

23. Требования, предъявляемые к костюму делового человека?

- a) Единство стиля
- b) соответствие стиля конкретной ситуации
- c) Разумная минимизация цветовых гамм
- d) Все верно

24. Что включает в себя структура имиджа личности?

- a) природный облик
- b) искусственный облик
- c) манеры поведения, этикет
- d) все верно.

Ответ:

1a	9b	17a
2a	10a	18d
3c	11a	19d
4d	12c	20d
5a	13b	21a
6b	14b	22d
7c	15c	23d
8d	16 b,d	24d

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при выполнении теста:

Оценка	Показатели*
Отлично	85-100%
Хорошо	70-84%
Удовлетворительно	56-69%
Неудовлетворительно	менее 56%

* - % выполненных заданий от общего количества заданий в тесте. Показатели зависят от уровня сложности тестовых заданий.

3.3. Задания для промежуточной аттестации зачета и экзамена

Список вопросов к зачету

1. Деловые коммуникации и их роль в управлении организации
2. Уровни и виды коммуникации
3. Коммуникационный процесс
4. Каналы передачи информации
5. Преграды и помехи в деловом общении
6. Межличностные коммуникационные барьеры
7. Деловая переписка
8. Служебная записка
9. Приказ
10. Распоряжение
11. Телефонограмма
12. Виды деловых писем
13. Официально-деловой стиль изложения информации
14. Виды деловых бесед
15. Собrania и совещания
16. Деловые переговоры
17. Методы ведения переговоров
18. Современные формы деловых коммуникаций
19. Понятие интранета и экстранета
20. Цифровая среда
21. Понятие и виды презентаций
22. Основные принципы подготовки презентаций
23. Презентация с использованием слайдов
24. Критерии оценки эффективности коммуникаций
25. Факторы повышения эффективности коммуникаций
26. Принципы конструктивных коммуникаций
27. Коммуникативная личность
28. Культура деловых коммуникаций
29. Деловой этикет
30. Имидж делового человека. Техники эффективного речевого общения

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы студента в течении семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, качество и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам экзамена, в соответствии с модульно – рейтинговой системой университета выставляются баллы, с последующим переходом по шкале оценок на оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», свидетельствующие о приобретенных компетенциях или их отсутствии.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП не возможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) / экзамена:

- оценка **«отлично»**: обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка **«хорошо»**: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка **«удовлетворительно»**: обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);

- оценки **«неудовлетворительно»**: обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для проведения экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) зависят от их форм проведения (тест, вопросы, задания, решение задач и т.д.).