

АНО ВО «Межрегиональный открытый социальный институт»

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой экономики  
и менеджмента  
*Петрова* А.Н. Петрова  
Протокол заседания кафедры  
№ *01* « *01* » *09* 20*17*г..

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Учебная дисциплина «Деловые коммуникации»

Образовательная программа  
38.03.05 Бизнес-информатика.  
Электронный бизнес

Йошкар-Ола  
2017

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:
  - оценочные средства для текущего контроля;
  - оценочные средства для промежуточной аттестации.
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

### 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

В процессе освоения образовательной программы обучающиеся осваивают компетенции указанные в федеральных государственных образовательных стандартах высшего образования, сопоставленные с видами деятельности. Освоение компетенций происходит поэтапно через последовательное изучение учебных дисциплин, практик, подготовки ВКР и других видов работ предусмотренных учебным планом АНО ВО МОСИ.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа
1	ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	2/2
2	ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	2/2

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

Этапами формирования компетенций обучающихся при освоении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебных занятий. Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации позволяют определить уровень освоения компетенций обучающимися.

### Перечень оценочных средств

№ п/п	Коды компетенций и планируемые результаты обучения		Оценочные средства	
			Наименование	Представление в ФОС
1	ОК-5	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы методик устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь</li> <li>- использовать навыки коммуникации в сфере профессиональной деятельности</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками грамотной устной и письменной речи на русском и иностранном языках</li> <li>- навыками коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</li> </ul>	устный опрос, доклад	вопросы для устного опроса, тематика докладов
2	ОК-6	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> <li>- командообразование;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками толерантного восприятия социальных культурных различий;</li> <li>- навыками работы в</li> </ul>	устный опрос, доклад	вопросы для устного опроса, тематика докладов

		команде и выполнения различных ролей;		
--	--	--	--	--

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

**Текущая аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации»**

Студенты образовательной программы 38.03.05 Бизнес-информатика. Электронный бизнес проходят текущую аттестацию в 2/2-ом семестре.

Оценочные средства текущего контроля:

- устный опрос,
- доклад

**Основные виды оценочных средств по темам представлены в таблице**

<b>№ п\п</b>	<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Код контролируемой компетенции (или ее части)</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>
1.	Этика делового общения: основные аспекты.	ОК-5, ОК-6	устный опрос, доклад
2.	Коммуникации в управлении и структура общения.	ОК-5, ОК-6	устный опрос, доклад
3.	Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.	ОК-5, ОК-6	устный опрос, доклад
4.	Психологические основы делового общения.	ОК-5, ОК-6	устный опрос, доклад
5.	Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.	ОК-5, ОК-6	устный опрос, доклад
6.	Язык делового общения.	ОК-5, ОК-6	устный опрос, доклад
7.	Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.	ОК-5, ОК-6	устный опрос, доклад
8.	Защита деловой информации как аспект делового общения.	ОК-5, ОК-6	устный опрос, доклад
9.	Стратегии и тактики деловых коммуникаций.	ОК-5, ОК-6	устный опрос, доклад
10.	Документационное обеспечение делового общения.	ОК-5, ОК-6	устный опрос, доклад

**Вопросы для устного опроса**

**Тема 1. Этика делового общения: основные аспекты.**

1. Этические проблемы деловых отношений.
2. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения.
3. Основные принципы делового общения.
4. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Этические нормы общения и их национально-психологические типы. Кодекс делового общения.
5. Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура.
6. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации и в работе менеджера.
7. Деловое общение как управленческая категория.

## **Тема 2. Коммуникации в управлении и структура общения.**

1. Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне.
2. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.
3. Стадии общения: выбор партнера; предъявление себя партнеру; проявление встречной заинтересованности; обмен представлениями, эмоциями, отношениями; установление взаимоотношений.
4. Цикличность процессов общения (взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).
5. Межперсональный характер результатов общения.

## **Тема 3. Роль личностной эффективности в деловой коммуникации.**

1. Взаимодействие, коммуникативная компетентность, конформизм, рефлексия, стереотипы.
2. Условия и способы понимания людьми друг друга. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
3. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
4. Развитие индивидуальной техники активного слушания. Прямые и скрытые информационные сигналы. Общение с «трудными людьми».
5. Исследование коммуникативной компетентности.
6. Социальные способности личности (социальная наблюдательность, социальный интеллект, социальное воображение, эмпатия). Феномен "обмена значимыми личностными качествами" в общении.

## **Тема 4. Психологические основы делового общения.**

1. Сущность и особенности невербального общения.
2. Факторы, влияющие на невербальный язык.
3. Функции невербального общения. Кинесические средства невербального общения: поза, жест, мимика, походка. Проксемические особенности невербального общения. Зоны дистанций в деловом общении. Взаимная ориентация людей в пространстве.
4. Социально-психологическая характеристика деловых и личных взаимоотношений. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.
5. Соотношение понятий: общение и коммуникация; общение и взаимопонимание; общение и отношения; общение и взаимовлияние; общение и взаимодействие. Общение как социально-психологическая категория.
6. Соотношение понятий «общение» и «личность». Общение и деятельность. Общение и общность. Общение и социальные отношения. Межкультурное общение.
7. Социально-психологические функции общения: взаимосвязь, взаимопроявление, взаимопознание, согласование, преобразование личности. Гносеологическая сторона общения: знак/значение - смысл - отношение - поведение - личность.

## **Тема 5. Деловые коммуникации: виды, правила, этапы.**

1. Особенности деловых переговоров и их характер.
2. Основные стадии деловых переговоров: подготовка к переговорам, процесс ведения переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
3. Ведение переговоров по телефону. Правила телефонных переговоров.
4. Организация и порядок проведения делового совещания.
5. Беседа как форма диалогического взаимодействия. Структура беседы.
6. Принципы проведения беседы. Этапы организации деловой беседы.
7. Подготовка к беседе: система подготовки к беседе, план беседы. Структура деловой беседы.

8. Особенности индивидуальной и групповой беседы.
9. Основные стратегии проведения дискуссии. Этапы проведения дискуссии.

#### **Тема 6. Язык делового общения.**

1. Особенности публичного выступления.
2. Цели речевой деятельности – основа публичного выступления.
3. Виды публичного выступления: сообщение, доклад, лекция, презентация и другие. Композиционно-логический, языковой, экстралингвистический и паралингвистический уровни речи. Формирование речевых умений разной степени сложности.
4. Переход от диалогической речи к монологической. Тенденции развития речевых умений. Адекватность использования языковых средств.
5. Соотношение интериоризации и экстериоризации публичного выступления.
6. Количественная и качественная специфика аудитории. Основные этапы работы над публичным выступлением. Активное и пассивное владение словом. Базовые технологии публичного выступления менеджера.

#### **Тема 7. Взаимодействие форм делового общения, призванных решать единую задачу.**

1. Планирование и развитие карьеры сквозь призму требований, рекомендаций и ограничений со стороны делового этикета.
2. Поиск работы и трудоустройство (подбор делового партнера по этикетным основаниям, подготовка резюме, собеседование, оформление), первый день на работе (обстановка в офисе, организация рабочего места, перерывы и общение по неслужебным вопросам, соблюдение стандартных требований к внешнему виду, поведению, общению, работе с документами).
3. Работа в команде, лояльность, приверженность общим интересам в пересечении экономических и этических факторов профессиональной деятельности.
4. Руководитель как субъект управленческого воздействия. Формы и принципы управленческого общения.

#### **Тема 8. Защита деловой информации как аспект делового этикета.**

1. Сохранность коммерческой тайны.
2. Постановка грифов секретности. Регулирование допуска.
3. Утечка информации в оценке законодательства, коммерческих рисков и делового этикета.
4. Организация перемещения охраняемой информации с целью защиты от утечки.
5. Персональные данные, текущие планы, сведения о конфликтных ситуациях в коллективе как охраняемые объекты (обсуждение этической стороны проблематики).
6. Охрана договоров, заключаемых фирмой.
7. Источники утечки информации: персонал, документы, технические средства и системы обработки информации, линии связи, по которым передается информация.
8. Система превентивной программы дезинформации промышленных шпионов.

#### **Тема 9. Стратегии и тактики деловых коммуникаций**

1. Возможные трудности в начале беседы и способы их преодоления.
2. Техника и тактика аргументации. Нейтрализация замечаний собеседника.
3. Принятие решений и завершение беседы. Психологические трудности проведения дискуссии. Психологические ошибки участников дискуссии.
4. Демократический и авторитарный стили ведения делового совещания, их недостатки и достоинства.
5. Стратегия и тактика проведения дискуссии в ходе делового совещания. Порядок выслушивания участников совещания.
6. Вербальные и невербальные способы поощрения участников делового совещания.



7. Методы ведения переговоров. Метод позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Тактические приемы, позволяющие добиться поставленной цели («уход», «затягивание», «выжидание» и др.).

8. Типы принимаемых решений. Компромисс, нахождение принципиально нового решения, асимметричные решения. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

#### **Тема 10. Документационное обеспечение делового общения.**

1. Основные стратегические решения, принимаемые при планировании письменных отказов. Составление плана. Последовательность изложения.

2. Нейтральное начало письма. Позитивное объяснение отказа, отсутствие извинений и сожалений.

3. Позитивный тон завершения с пожеланиями будущего сотрудничества. Характерные особенности эффективности письменного отказа.

4. Стратегия написания письменных жалоб.

5. Значение предварительных установок слушателя.

6. Взаимосвязь между взглядами слушателей и продвигаемой позицией при смене или упрочении установок.

7. Изучение закономерностей смены установок. Пошаговая тактика написания убеждающих коммерческих писем.

8. Привлечение внимания, пробуждение интереса, стимулирование желания, побуждение к определенному действию.

#### **Средство оценивания: устный опрос**

Шкала оценивания:

– оценка «отлично» выставляется студенту, если студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

#### **Тематика докладов**

1. Понятие деловых коммуникаций, их структурные параметры отношений.
2. Общение и отношения: общее и особенное.
3. Основные этапы деловой коммуникации.
4. Коммуникация как основа деловых отношений.
5. Специфика и основные задачи деловой коммуникации.
6. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых коммуникаций.

7. Коммуникативные модели взаимодействия партнеров.
8. Обратная связь в деловой коммуникации, условия ее эффективности.
9. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
10. Проблема совместимости и сработанности в группе.
11. Механизмы взаимопонимания в деловых коммуникациях.
12. Проблема интерпретации невербальных средств коммуникации.
13. Сознательное и подсознательное в невербальном поведении при деловых коммуникациях.
14. Перцептивный аспект деловых коммуникаций.
15. Эмоциональная составляющая деловых коммуникаций.
16. Пути повышения доходчивости сообщения в процессе деловых коммуникаций.
17. Влияние личностных особенностей на процесс деловых контактов коммуникаций.
18. Манипулятивное поведение в деловых коммуникациях.
19. Основные «эффекты» восприятия в деловых коммуникациях.
20. Организация и проведение самопрезентации.

### **Средство оценивания: доклад**

Шкала оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если:

- доклад производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом;
- автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался;
- автор отвечает на вопросы аудитории;
- показано владение специальным аппаратом;
- выводы полностью отражают поставленные цели и содержание работы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если:

- доклад четко выстроен;
- демонстрационный материал использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности;
- докладчик не может ответить на некоторые вопросы;
- докладчик уверенно использовал общенаучные и специальные термины;
- выводы докладчика не являются четкими.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если:

- доклад зачитывается;
- представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно;
- докладчик не может четко ответить на вопросы аудитории;
- показано неполное владение базовым научным и профессиональным аппаратом;
- выводы имеются, но они не доказаны.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если:

- содержание доклада не соответствует теме;
- отсутствует демонстрационный материал;
- докладчик не может ответить на вопросы;
- докладчик не понимает специальную терминологию, связанную с темой доклада;
- отсутствуют выводы.

### **Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловые коммуникации»**

При проведении зачета по дисциплине «Деловые коммуникации» может использоваться устная или письменная форма проведения.

#### **Примерная структура зачета по дисциплине «Деловые коммуникации»**

##### **1. устный ответ на вопросы**

Студенту на зачете дается время на подготовку вопросов теоретического характера

##### **2. выполнение тестовых заданий**

Тестовые задания выполняются в течение 30 минут и состоят из 25 вопросов разных типов. Преподаватель готовит несколько вариантов тестовых заданий.

##### **3. выполнение практических заданий**

Практических задания выполняются в течение 30 минут. Бланки с задачами готовит и выдает преподаватель.

##### **Устный ответ студента на зачете должен отвечать следующим требованиям:**

- научность, знание и умение пользоваться понятийным аппаратом;
- изложение вопросов в методологическом аспектах, аргументация основных положений ответа примерами из современной практики, а также из личного опыта работы;
- осведомленность в важнейших современных проблемах деловых коммуникаций, знание классической и современной литературы.

**Выполнение практического задания должно отвечать следующим требованиям:**

- Владение профессиональной терминологией;
- Последовательное и аргументированное изложение решения.

#### **Критерии оценивания ответов**

	<b>Устный ответ</b>	<b>Практическое задание</b>	<b>Тестовые задания</b>
<b>зачтено</b>	знание учебного материала в пределах программы; логическое, последовательное изложение вопроса; определение своей позиции в раскрытии различных подходов к рассматриваемой проблеме;	свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент дает четкий, полный анализ ситуации.	50-100 % правильно выполненных заданий
<b>не зачтено</b>	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, принципиальные ошибки в изложении материала	допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; студент не может применить знания для решения практического задания.	До 50 % правильно выполненных заданий

#### **Критерии и шкала оценивания уровней освоения компетенций**

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
отлично	высокий	студент, овладел элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявил всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоил основную и дополнительную литературу, обнаружил творческие способности в понимании, изложении и практическом

		использовании усвоенных знаний.
хорошо	продвинутый	студент овладел элементами компетенции «знать» и «уметь», проявил полное знание программного материала по дисциплине, освоил основную рекомендованную литературу, обнаружил стабильный характер знаний и умений и проявил способности к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.
удовлетворительно	базовый	студент овладел элементами компетенции «знать», проявил знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, изучил основную рекомендованную литературу, допустил неточности в ответе на экзамене, но в основном обладает необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.
неудовлетворительно	компетенции не сформированы	студент не овладел ни одним из элементов компетенции, обнаружил существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустил принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

**Итоговая отметка** за зачет по предмету выставляется с учетом полученных отметок в соответствии с правилами математического округления.

#### **Рекомендации по проведению зачета**

1. Студенты должны быть заранее ознакомлены с требованиями к зачету, критериями оценивания.

2. Необходимо выяснить на зачете, формально или нет владеет студент знаниями по данному предмету. Вопросы при ответе по билету помогут выяснить степень понимания студентом материала, знание им связей излагаемого вопроса с другими изучавшимися им понятиями, а практические задания – умения применять знания на практике.

3. На зачете следует выяснить, как студент знает программный материал, как он им овладел к моменту зачета, как он продумал его в процессе обучения и подготовки к зачету.

4. При устном опросе целесообразно начинать с легких, простых вопросов, ответы на которые помогут подготовить студента к спокойному размышлению над дальнейшими более трудными вопросами и практическими заданиями.

5. Тестирование по дисциплине проводится либо в компьютерном классе, либо в аудитории на бланке с тестовыми заданиями.

Во время тестирования обучающиеся могут пользоваться калькулятором. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой, приведенной в пункте 3.

6. Выполнение практических заданий осуществляется в учебной аудитории. Результат каждого обучающегося оценивается в соответствии с оценочной шкалой, приведенной в пункте 3.

### **Перечень вопросов к зачету по курсу «Деловые коммуникации»**

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
10. Вербальные средства делового общения.
11. Невербальная система делового общения.
12. Структура делового общения.
13. Цикличность процесса делового общения
14. Основные виды делового общения.
15. Основные правила делового общения.
16. Этапы делового общения.
17. Особенности деловых переговоров и их характер.
18. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
19. Структура и типология конфликтов.
20. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
21. Социально-психологическая диагностика конфликта.
22. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
23. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
24. Предпосылки формирования этики делового общения.
25. Универсальные этические принципы делового общения.
26. Этика делового общения в организации.
27. Этические проблемы делового общения.
28. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
29. Социальные функции профессиональной этики.
30. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
31. Общие правила оформления документов в деловом общении.
32. Виды деловой корреспонденции.
33. Культура общения по телефону.
34. Личностные особенности персонала в деловом общении.
35. Соотношение понятий «общение» и «личность».
36. Социально-психологические функции делового общения.
37. Особенности деловых переговоров.
38. Особенности деловой беседы.
39. Активное и пассивное владение словом.
40. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
41. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
42. Письменная и устная деловая речь.
43. Формы и принципы управленческого общения.
44. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
45. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
46. Стратегии и тактики общения.
47. Коммуникативные барьеры делового общения.
48. Документ как основная форма делового общения.
49. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.

## 50. Типичные ошибки в языке и стиле документов.

### Примерный перечень практических заданий

#### Задание 1

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

*Творчество подобно приготовлению торта.*

*Творчество подобно падению в грязь.*

*Творчество подобно любви.*

*Творчество подобно починке протекающего крана.*

*Творчество подобно заточке топора.*

#### Задание 2

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливая их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что \_\_\_\_\_ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как \_\_\_\_\_ гнев.
3. Кран для \_\_\_\_\_ то же, что \_\_\_\_\_ для свободы.
4. Мой дом – это \_\_\_\_\_.
5. Моя работа – это \_\_\_\_\_.
6. Беспокойство – это \_\_\_\_\_.
7. Правда – это \_\_\_\_\_.
8. Власть – это \_\_\_\_\_.
9. Успех – это \_\_\_\_\_.
10. Счастье – это \_\_\_\_\_.
11. Любовь – это \_\_\_\_\_.
12. Идеалы – это \_\_\_\_\_.
13. Размышление – это \_\_\_\_\_.
14. Жизнь – это \_\_\_\_\_.

#### Задание 3

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

*Чем пахнет слово «участвовать»?*

*Каково на ощупь число «семь»?*

*Какой вкус у голубого цвета?*

*Как выглядит идея свободы?*

*Какая форма у вторника?*

*Каков вкус радости?*

#### Задание 4

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не высказутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

#### Задание 5

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение

профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

**Эпизод первый: заключение трудового соглашения.**

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

**Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.**

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

**Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.**

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

### **Задание 7**

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

### **Задание 8**

Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

## **Тест по дисциплине «Деловые коммуникации»**

### **0 вариант**

1. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к партнеру, относят ...

подчеркивание общности

завышение требований

двойное толкование

2. К тактическим приемам ведения переговоров, демонстрирующих отношение к оппоненту как к противнику, относят ...

подчеркивание общности

разделение проблемы на отдельные составляющие

двойное толкование

3. Повышает эффективность общения ...

неотрывный взгляд в глаза

отсутствие прямого взгляда

заинтересованный взгляд, направленный на собеседника  
взгляд сквозь вас

4. Деловое общение — это вид общения ...  
направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели  
между коллегами по работе  
который люди используют в семейных отношениях

5. К приемам формирования аттракции относят прием ...  
«зацепки»  
снятия напряженности  
«терпеливый слушатель»  
«нейтральной фразы»

6. Расположение к себе собеседника, его притяжение на эмоциональном уровне  
проекция  
рефлексия  
установка  
аттракция

7. Когда вам пришла в голову мысль позвонить ...  
сразу звоните, пока не забыли  
обдумайте предстоящий разговор  
важно вспомнить, что звонить можно только в случае крайней необходимости

8. Тип совещания:  
оперативное  
конструктивное  
стратегическое  
тактическое

9. Деловое общение...  
формальное  
обыденное  
ситуативное  
конфликтное

10. В деловом общении обращение к собеседнику происходит на ...  
«Вы» независимо от должности и соподчинения  
«Вы» только с руководителем и сторонними людьми  
«Ты» независимо от должности и соподчинения

11. Беседу с посетителем нельзя завершать  
высказыванием обобщающего или завершающего замечания  
прекращением разговора  
вставанием  
шуткой

12. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы ...  
увидев, расскажите ему  
напишите записку и положите на его стол  
попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора



предложите перезвонить

13. Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция

...

выражу опоздавшему свое недовольство  
выразительно посмотрю в момент его появления на часы  
через шутку выражу свое недоумение  
сделаю вид, что ничего не произошло, сразу перейду к делу

14. При телефонном звонке следует...

снять трубку после второго или третьего звонка  
не снимать трубку в течение 5 минут  
снять трубку после 5 звонка

15. В структуру речевого общения входит ...

значение и смысл слов, фраз  
кинесика  
паралингвистика  
такесика

16. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами

убеждение  
принуждение  
заражение  
просьба

17. Скрытое управление поведением партнера

манипулирование  
принуждение  
заражение  
просьба

18. Групповые нормы и ценности возникают в результате ...

подражания  
заражения  
внушения  
убеждения

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

эмпатия  
идентификация  
установка  
проекция

20. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения

организация и поддержание межличностных отношений  
прагматическая  
внутриличностная

подтверждения

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

##### Средство оценивания: устный опрос МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Экспресс - быстрый, безостановочный; удобная форма промежуточного контроля знаний. Главное преимущество – занимает мало времени от 5 до 7 мин., при этом в зависимости от количества вопросов (оптимальное 10), позволяет проверить большой объем и глубину знаний. Быстрая проверка, еще один плюс. Учащиеся сразу могут проверить правильность выполнения работы (правильные ответы могут быть просто открыты на об-ратной стороне доски). Экспресс-опрос проводится несколько раз за тему, что позволяет диагностировать, контролировать и своевременно корректировать усвоение материала в ходе его изучения, а не после, что значительно повышает эффективность обучения и закрепляет знания учащихся.

##### Средство оценивания: тест МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины являлся контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний студента. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у испытуемого студента. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены, контрольные работы, опросы студентов и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и по-этому они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике.

По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины. Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому студенту при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы.