

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбинов Балзико Баторович
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.09.2024 15:21:44
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р.
Филиппова»**

Экономический факультет

<p>СОГЛАСОВАНО Заведующий выпускающей кафедрой Социально-гуманитарные науки, реклама и туризм</p> <hr/> <p>уч. ст., уч. зв.</p> <hr/> <p>ФИО</p> <hr/> <p>подпись</p> <p>«__» _____ 20__ г.</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Декан экономического факультета</p> <hr/> <p>уч. ст., уч. зв.</p> <hr/> <p>ФИО</p> <hr/> <p>подпись</p> <p>«__» _____ 20__ г.</p>
--	---

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.03.01 Этикет и протокол делового общения
Направление подготовки
42.03.01 Реклама и связи с общественностью
Направленность (профиль) Реклама и связи с общественностью в АПК**

бакалавр
Обеспечивающая преподавание Социально-гуманитарные науки, реклама и туризм
дисциплины кафедра

Разработчик

_____	_____	_____
подпись	уч.ст., уч. зв.	И.О.Фамилия

Внутренние эксперты:

Председатель методической
комиссии экономического
факультета

_____	_____	_____
подпись	уч.ст., уч. зв.	И.О.Фамилия

Заведующий методическим
кабинетом УМУ

_____	_____	_____
подпись	уч.ст., уч. зв.	И.О.Фамилия

ВВЕДЕНИЕ

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) является обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.
2. Оценочные материалы является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины (модуля).
3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины (модуля).
4. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) включает в себя:
 - оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины (модуля).
 - оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;
 - оценочные средства, применяемые для текущего контроля;
5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине (модулю) являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины (модуля) в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины (модуля).

1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ
учебной дисциплины (модуля) персональный уровень достижения которых проверяется с
использованием представленных в п. 3 оценочных материалов

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижений компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1		2	3	4	5
Профессиональные компетенции					
ПКС-1	Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПКС-1.3 Участвует в организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	корпоративную культуру и корпоративную идентичность	анализировать внутренние коммуникации и мероприятия	навыками организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры

**2. РЕЕСТР
элементов оценочных материалов по дисциплине (модулю)**

Группа оценочных средств	Оценочное средство или его элемент
	Наименование
1	2
1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	Перечень вопросов к зачету Критерии оценивания
2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов (ВАРО)	Не предусмотрены
3. Средства для текущего контроля	Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся
	Критерии оценки комплекта заданий для самостоятельной работы обучающихся
	Шкала оценивания
	Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Задание для тренингов.
	Критерии оценивания эффективности тренинга
	Анкета оценки эффективности тренинга
	Кейс-задачи
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Комплект заданий для деловой игры «Собеседование при приеме на работу»
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Комплект тестовых заданий
	Критерии оценивания
Шкала оценивания	
Темы эссе.	
Критерии оценки эссе	
Шкала оценивания	

3. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций в рамках дисциплины (модуля)

Индекс и название компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				2	3	4	5	
				Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»	
Характеристика сформированности компетенции								
				Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Критерии оценивания								
ПКС-1 Способен участвовать в реализации коммуникационных кампаний, проектов и мероприятий	ПКС-1.3	Полнота знаний	Знает корпоративную культуру и корпоративную идентичность, основы и технологии делового общения	Не знает корпоративную культуру и корпоративную идентичность, основы и технологии делового общения	Знает частично корпоративную культуру и корпоративную идентичность, основы и технологии делового общения	Знает корпоративную культуру и корпоративную идентичность, основы и технологии делового общения, но допускает ошибки	Знает в совершенстве корпоративную культуру и корпоративную идентичность, основы и технологии делового общения	Перечень вопросов к зачету. Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов. Кейс-задачи. Задания для тренинга. Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся. Темы эссе. Задание для деловой игры. Комплект тестовых заданий.
		Наличие умений	Умеет анализировать внутренние коммуникации и мероприятия, реализовывать свою роль в команде	Не умеет анализировать внутренние коммуникации и мероприятия, реализовывать свою роль в команде	Умеет частично анализировать внутренние коммуникации и мероприятия, реализовывать свою роль в команде	Умеет анализировать внутренние коммуникации и мероприятия, реализовывать свою роль в команде, но допускает ошибки	Умеет в совершенстве анализировать внутренние коммуникации и мероприятия, реализовывать свою роль в команде	
		Наличие навыков (владение опытом)	Владеет навыками практического применения приемов делового общения, навыками организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	Не владеет навыками практического применения приемов делового общения, навыками организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	Владеет частично навыками практического применения приемов делового общения, навыками организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	Владеет навыками практического применения приемов делового общения, навыками организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры, но допускает ошибки	Владеет в совершенстве навыками практического применения приемов делового общения, навыками организации внутренних коммуникаций и мероприятий по формированию корпоративной идентичности и корпоративной культуры	

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

4.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

4.1.1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины: Б1.В.ДВ.03.01 Этикет и протокол делового общения	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»	
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины	
1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.2.2 настоящей программы
Форма промежуточной аттестации -	зачёт
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины 2) процедура проводится в рамках ВАРО, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине
Процедура получения зачёта -	Представлены в оценочных материалах по данной дисциплине
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	

Перечень вопросов к зачету по дисциплине (модулю)

1. Понятие общения, его цели, задачи и функции. Виды общения (ПКС-1)
2. Коммуникативные барьеры в общении (ПКС-1)
3. Специфика делового общения (ПКС-1)
4. Перцептивный аспект деловой коммуникации (ПКС-1)
5. Интерактивный аспект деловой коммуникации (ПКС-1)
6. Речевые технологии делового общения (ПКС-1)
7. Этические нормы речевой культуры в деловом общении (ПКС-1)
8. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе (ПКС-1)
9. Основные виды и формы делового общения, их краткая характеристика (ПКС-1)
10. Деловая беседа. Цели и основные принципы ведения беседы. Основные этапы подготовки и проведения беседы (ПКС-1)
11. Типичные ошибки в процессе беседы. Методы самоконтроля при проведении беседы (ПКС-1)
12. Презентация как имиджевая форма делового общения (ПКС-1)
13. Факторы, определяющие успех презентации (ПКС-1)
14. Деловые переговоры и их организация (ПКС-1)
15. Подготовка к переговорам. Модели переговоров (ПКС-1)
16. Дискуссии в деловом общении, ее цели и основные правила поведения (ПКС-1)
17. Презентации в деловой сфере, виды и технология проведения (ПКС-1)
18. Деловые письма как актуальная форма общения (ПКС-1)
19. Этикетные правила составления и оформления деловых писем. (ПКС-1)
20. Телефонные разговоры: этикетные требования. Культура телефонного общения. (ПКС-1)
21. Деловой прием и основные формы его проведения (ПКС-1)
22. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях (ПКС-1)
23. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней (ПКС-1)
24. Стили поведения участников в конфликтной ситуации (ПКС-1)
25. Структура и динамика конфликта (ПКС-1)
26. Содержание понятия деловой протокол, его составляющие (ПКС-1)
27. Этические нормы при вручении подарков в деловой сфере (ПКС-1)
28. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек (ПКС-1)
29. Манера общения и имидж делового человека (ПКС-1)
30. Основные принципы международного делового этикета (ПКС-1)

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.1. Критерии оценки к зачету

зачет (86-100 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему систематические и глубокие знания учебно-программного материала, умения свободно выполнять задания, предусмотренные программой в типовой ситуации (с ограничением времени) и в нетиповой ситуации, знакомство с основной и дополнительной литературой, усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении приобретаемой специальности и проявившему творческие способности и самостоятельность в приобретении знаний.

зачет (71-85 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешное выполнение заданий, предусмотренных программой в типовой ситуации (с ограничением времени), усвоение материалов основной литературы, рекомендованной в программе, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей работы над литературой и в профессиональной деятельности.

зачет (56-70 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, знакомство с основной литературой, рекомендованной программой, умение выполнять задания, предусмотренные программой.

незачет (менее 56 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слабые побуждения к самостоятельной работе над рекомендованной основной литературой. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6. Оценочные материалы для организации текущего контроля успеваемости обучающихся

Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся

Тема 1. Общая характеристика коммуникации (общения) и его функции

Задание 1. Самостоятельное изучение литературы и источников по теме

Задание 2. Составление конспект по следующим вопросам:

1. Дайте определение коммуникации (общения), назовите его функции.
2. Какова структура коммуникации (общения)?
3. Назовите особенности коммуникации в профессиональной сфере
4. Какие виды коммуникации (общения) Вам известны, дайте краткую характеристику каждому из них?

Тема 2. Понятие, структура и функции деловой коммуникации

Задание 1. Самостоятельное изучение литературы и источников по теме

Задание 2. Составление конспект по следующим вопросам:

1. Дайте определение деловой коммуникации и раскройте его особенности.
2. Каковы цель, структура и функции деловой коммуникации?
3. Назовите основные принципы деловой коммуникации.
4. Что такое коммуникативные барьеры деловой коммуникации?
5. Назовите основные виды деловой коммуникации и дайте им краткую характеристику

Тема 3. Этика деловой коммуникации: сущность, содержание, принципы

Задание 1. Самостоятельное изучение литературы и источников по теме

Задание 2. Составление конспект по следующим вопросам:

1. Раскройте понятие «деловая этика».
2. Соблюдение каких этических принципов Вы считаете наиболее важными для развития деловых отношений в современных условиях?
3. Каковы, по Вашему мнению, причины усиления внимания в современном обществе к этической стороне деловых отношений?
4. Выделите этические проблемы на макроуровне и микроуровне деловых отношений.

Тема 4. Вербальные и невербальные деловые коммуникации

Задание 1. Самостоятельное изучение литературы и источников по теме

Задание 2. Составление конспект по следующим вопросам:

1. Чем отличается вербальное деловое общение от невербального?
2. Почему невербальная коммуникация играет важную роль в деловом общении?
3. Назовите функции невербальных коммуникаций?
4. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете
5. Приведите классификацию невербальных средств общения?

6.Какая дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?

Тема 5. Служебный этике

Задание 1. Самостоятельное изучение литературы и источников по теме

Задание 2. Составление конспект по следующим вопросам:

- 1.Что такое служебный этикет?
- 2.Сравните требования служебного этикета для руководителя и подчиненного
- 3.Каковы этикетные особенности взаимоотношений мужчин и женщин как деловых коллег?
- 4.Перечислите основные требования к внешнему виду делового человека

Тема 6. Конфликты в деловой коммуникации

1. Что такое конфликт, имеет ли он особенности в деловой сфере?
2. Какие типы конфликтов вы знаете?
3. Что составляет структуру конфликта?
4. Какие типы конфликтов вы знаете?
5. Какие существуют варианты разрешения деловых конфликтов?

Тема 7. Этикет коммуникации

Задание 1. Самостоятельное изучение литературы и источников по теме

Задание 2. Составление конспект по следующим вопросам:

1. Каковы особенности делового телефонного разговора?
2. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?
3. Какие виды деловых писем узнаете, перечислите их.
4. Назовите структурные элементы делового письма
5. Какова цель неформальных приемов коммуникации?
6. Какие виды деловых приемов вам известны, дайте им краткую характеристику.
7. Какую функцию выполняет подарок в деловом общении?

Тема 8. Особенности деловой коммуникации в различных культурах

Задание 1. Самостоятельное изучение литературы и источников по теме

Задание 2. Составление конспект по следующим вопросам:

1. Какую роль играют национальные традиции в деловом общении?
2. Что такое «национальный стиль общения»?
3. В чем заключается специфика деловой коммуникации в западных странах
4. Назовите черты присущие восточной деловой коммуникации?

Критерии оценивания:

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок);
- выполнение требований к оформлению работы.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют ошибки. Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла. Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики. Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте. Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений

71-85 баллов «хорошо»	Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25–30%). Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур. Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи. Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа логически разорваны, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок. Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам. Текст работы примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок. Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления
56-70 баллов «удовлетворительно»	Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени. Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов. Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны. Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины. Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны. Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу). Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений. В работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника без ссылки на него

Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов

Тема 1. Общая характеристика общения и его функции

1. Понятие коммуникации (общения) различные подходы к его пониманию
2. Функции и средства коммуникаций
3. Структура коммуникации (общения) (коммуникация, интеракция, перцепция).
4. Уровни и виды коммуникации (общения): «контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое общение, духовное, межличностное общение, манипулятивное общение, светское общение, деловое общение)

Тема 2. Средства общения коммуникации в профессиональной деятельности

1. Деловая коммуникация его цели, функции, принципы
2. Специфика деловой коммуникации по отношению к другим видам общения: межличностному, социально-ролевому и т.д.
3. Психологические аспекты деловой коммуникации. Внешние и внутренние барьеры непонимания в коммуникации их преодоление.
4. Подготовка к деловой коммуникации: сбор информации о его участниках, разработка стратегии поведения, составление примерного плана, выбор и подготовка места для делового общения, создание благоприятных бытовых условий для участников делового общения.

5. Виды деловой коммуникации, их характеристики

Тема 3. Особенности интерактивного общения

1. Понятие деловая этика и ее влияние на характер делового общения
2. Нравственные аспекты общения.
3. Этические факторы в современной экономике
4. Профессиональная этика. Этический кодекс современного делового человека.

Тема 4. Перцептивное общение

1. Понятие «вербальное» и «невербальное в коммуникации», их составляющие
2. Общие понятия о языке жестов.
3. Основные группы жестов и поз человека в деловой коммуникации. Характеристика основных зон межличностного общения.
4. Невербальные средства повышения делового статуса.
5. Особенности невербальной коммуникации в разных странах.

Тема 5. Формы делового общения

1. Деловая беседа
2. Понятие «презентация» ее сущность и цели.
3. Деловые переговоры
4. Публичное выступление

Тема 6 Деловой этикет

1. Понятие служебного этикета. «Золотое правило» служебного этикета.
2. Правила служебного этикета для руководителей. Правила служебного этикета для подчиненных. Правила служебного этикета с посетителями офиса.
3. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Этикетные особенности взаимоотношений мужчин и женщин как деловых коллег.
4. Протокол внешнего вида делового человека
5. Правила устройства на работу

Тема 7. Конфликтное взаимодействие.

1. Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе.
2. Причины, типология и структура конфликта в деловых отношениях
3. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения).
4. Профилактика конфликтов в деловой коммуникации
5. Правила поведения в условиях делового конфликта.

Тема 8. Национальные особенности делового общения

1. Национальные и культурные факторы, влияющие на деловую коммуникацию
2. Своеобразие делового этикета стран Европы
3. Основные характеристики деловой коммуникации в странах Востока.
4. Современные особенности деловой коммуникации в России.

Критерии оценивания:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно
71-85 баллов «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов
56-70 баллов «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
менее 56 баллов	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее

Кейс-задачи

	Кейс-ситуация	Кейс-вопрос
1	Вы начальник отдела фирмы. В отделе напряженная обстановка - идет активная подготовка к сдаче проекта заказчику, но, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Вы случайно встречаете свою подчиненную, которая уже две недели находится на больничном. Но вы видите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает на вокзале.	Как вы поступите в этой обстановке? Объясните свое поведение.
2	Вы недавно назначены сотрудником отдела кадров и еще плохо знаете сотрудников, а они не знают вас в лицо. Вы идете на совещание и замечаете двух сотрудников, которые курят и оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания через час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.	Как вы поступите в данной ситуации?
3	Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает ее замечания за оскорбление. Между ними возникает конфликт.	В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.
4	Руководитель фирмы принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...	Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.
	На предприятии не сложились отношения начальника отдела с	Какие причины могли лечь в основу

5	коллективом, который был назначен на эту должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как профессионал, его проект получил признание на всероссийском показе.	конфликта между новым начальником и коллективом?
6	<p>На собрании отдела обсуждался вопрос о представлении крупной премии сотруднику А. В соответствии с Положением организации данный вопрос мог решаться либо открытым, либо тайным голосованием. После короткого обсуждения кандидатуры сотрудник Б. внес предложение: процедуру выдвижения произвести тайным голосованием. Понятно, в результате итоги голосования оказались не в пользу А. Дополнительная информация:</p> <p>1) инициатором представления А. к премии выступил руководитель коллектива;</p> <p>2) руководителю были известны негативные высказывания в адрес А. некоторых сотрудников коллектива по поводу якобы имевших место незаслуженных продвижений по работе (А. до смены руководителя коллектива, которое произошло за два года до представления его к почетному званию, несмотря на успехи в профессиональной деятельности, не находил должной оценки со стороны бывшего руководителя М. С приходом нового руководителя С. А. был назначен на вышестоящую должность);</p> <p>3) численность коллектива, в котором трудился соискатель, была небольшая (10 человек); в их числе были четверо сотрудников, имевших подобные премии, и трое претендовавших на нее.</p>	Проанализируйте данную ситуацию на предмет ее конфликтности.
7	Вы опытный, авторитетный руководитель отдела. От своего отдела вы представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди них Петров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Петров вместе со своей семьей пришел на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Петровым в коридоре.	Каковы варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?
8	Сотрудники цеха по производству продукции неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цехе не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из сотрудников на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения персонала. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия...	Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

Критерии оценивания:

- соответствие решения сформулированным в кейсе вопросам (адекватность проблеме и рынку);
- оригинальность подхода (новаторство, креативность);
- применимость решения на практике;
- глубина проработки проблемы (обоснованность решения, наличие альтернативных вариантов, прогнозирование возможных проблем, комплексность решения).

Шкала оценивания:

Оценка «Отлично» (86 – 100 баллов) - даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело связывались с поставленными задачами; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события и процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии; проявлены личностные и организаторские качества.

Оценка «Хорошо» (71-85 баллов) - даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с поставленными задачами; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими, отсутствуют инициатива и творческие находки.

Оценка «удовлетворительно» (70-56 баллов) - даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) - усвоение основного материала на низком уровне; при ответе на вопросы и задания явное непонимание задания; неясность и примитивность изложения материала; невыполнение предложенных заданий.

Задания для тренингов Тема «Средства общения» Тренинг «Зеркало»

Цели:

- научиться концентрировать внимание на партнере и на его невербальном языке;
- убедиться в том, что телесная подстройка ведет к повышению взаимопонимания между партнерами;
- развить эмпатические возможности участников тренинга.

Размер группы: нет ограничений.

Ресурсы: большая комната, позволяющая свободное движение участников.

Время: 30-60 мин.

Ход упражнения. Первый этап

Группа разбивается на пары. В каждой паре один игрок - первый номер, второй игрок - второй номер. По команде тренера вторые номера превратятся в зеркало. Первый номер - это человек перед зеркалом, выполняющий в свободной форме простые физические движения. Он не ставит перед собой цель заставить «зеркало» запутаться или сбиться. Темп упражнения спокойный.

Участники пытаются максимально точно пристроиться друг к другу т. е. ощутить не только физиологию жеста партнера, но и войти в суть действия, его ритм, понять его эмоциональную подоплеку. В таком режиме пары работают 5-7 мин. Затем роли в паре меняются. Теперь уже второй игрок будет играть роль человека перед зеркалом, а первый превратится в зеркало.

Обсуждение первого этапа упражнения:

- Кем легче быть в этом упражнении?
- Удалось ли вам почувствовать партнера, понять его эмоциональный настрой?
- Может ли подобное упражнение помочь установлению более эффективной коммуникации?

Тренинг «Крокодил»

Ход игры:

Группа разбивается на две подгруппы, которые рассаживаются друг против друга.

Каждая команда должна придумать слово: имя существительное в единственном числе (не имя собственное!) Каждый игрок по очереди встает между двумя командами так, чтобы его было видно противоборствующим сторонам, и с помощью жестов, мимики в течение 2 мин. должен передать другой команде информацию о полученном слове. Нельзя при этом указывать на находящиеся в комнате предметы или людей.

Вся работа является актерской-пантомимической.

Если по истечении 2 мин. команда не угадала загаданное слово, то загадывающая команда получает очко. Команда, которая отгадывала, передает свое слово представителю соперников, и игру продолжает вторая команда.

Тема Интерактивное общение

Имитационная игра «Воздушная катастрофа в пустыне»

Самолет только что произвел вынужденную посадку в пустыне Сахара. Он полностью разрушен. Спаслась только ваша группа. Ближайшее селение расположено на расстоянии 115 км.

После воздушной катастрофы остались 15 предметов. Останетесь ли вы в живых, зависит от того, удастся ли вам дойти до ближайшего поселения, Ваша задача - расположить по порядку перечисленные ниже 15 предметов. Критерием является значение предметов в поддержании вашей жизни. Предмет № 1 является наиболее важным, предмет №15 - наименее важным.

Сохранившиеся предметы:

1. Охотничий нож
2. Карманный фонарь
3. Летная карта окрестности
4. Полиэтиленовый плащ
5. Магнитный компас
6. Переносная газовая плита
7. Охотничье ружье с боеприпасами.
8. Парашют.
9. Пачка соли в таблетках (1000 шт.)
10. 1,5 л воды на каждого
11. Определитель съедобных животных
12. Солнечные очки на каждого спасшегося.
13. 2 л водки.
14. Одна легкая накидка на каждого
15. Карманное зеркало.

Процедуры:

1. Принятие индивидуальных решений.
2. Выработка коллективного решения в группах.
3. Экспертное решение и подсчет индивидуальных ошибок.
4. Межгрупповое взаимодействие: дискуссия, подсчет групповых ошибок.
5. Анализ результатов и подведение итогов игры.

«Кто твой друг»

Цель - рефлексия, развитие навыков социальной перцепции.

У каждого из вас в группе уже появился тот, который чем-то близок вам. В течение 5 минут вы должны набросать его "психологический портрет". Указывать на внешность не следует. В портрете должно быть не менее 10-12 черт характера, привычек, особенностей.

Каждый выступает со своим описанием перед группой. Все остальные должны узнать этого человека. Автор должен сообщить, кто из участников прав после того, как высказутся все желающие. Это упражнение показывает умение понимать окружающих людей, видеть их особенности.

Тема Перцептивное общение

«Кто твой друг»

Цель - рефлексия, развитие навыков социальной перцепции.

У каждого из вас в группе уже появился тот, который чем-то близок вам. В течение 5 минут вы должны набросать его "психологический портрет". Указывать на внешность не следует. В портрете должно быть не менее 10-12 черт характера, привычек, особенностей.

Каждый выступает со своим описанием перед группой. Все остальные должны узнать этого человека. Автор должен сообщить, кто из участников прав после того, как высказутся все желающие. Это упражнение показывает умение понимать окружающих людей, видеть их особенности.

Объявление «Ищу друга»

Цель - развитие навыков рефлексии, формирование образа "Я".

Нужно составить текст объявления, указав в нем свои достоинства. Не стоит уделять много внимания своим физическим данным. Вы привлекательны и обаятельны. Молоды и красивы? К тому же еще и высокого роста. А каков ваш характер, привычки, особенности общения с людьми и отношения к ним? Ваши любимые занятия? Чем можете заинтересовать другого человека? Это упражнение можно сделать как во время занятий, так и в качестве домашнего задания. Пусть это будет сделано серьезно и взвешенно. После написания объявления участники зачитывают их, или отдают ведущему, который зачитывает их сам. Участники в этом случае отгадывают, чье объявление было зачитано. Это упражнение развивает навыки перцепции.

Тема Конфликтное взаимодействие

Игра «Поведение в конфликте»

Цели:

- сформировать понятие о видах поведения в конфликте как способах его решения;
- показать психологические факторы, определяющие конфликт;
- научиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте.

Ведущий делит всех участников на пять групп. Каждой группе он дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

1. Стиль «Уступка»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
2. Стиль «Соперничество»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».
3. Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

что-то проиграть».

4. Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

5. Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа готовит сценку, в которой проигрывает предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?

Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?

Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

Упражнение «Если бы... я стал бы...»

Цель: выработка навыков быстрого реагирования на конфликтную ситуацию.

Упражнение происходит по кругу: один участник ставит условие, в котором оговорена некоторая конфликтная ситуация. К примеру: «Если бы меня обсчитали в магазине...» Следующий, рядом сидящий, продолжает (заканчивает) предложение. К примеру: «...Я стал бы требовать жалобную книгу». Можно провести это упражнение в несколько этапов, в каждом из которых принимают участие все присутствующие, после чего следует обсуждение.

Критерии оценивания эффективности тренинга

- **Реакции.** На этом уровне фиксируются **субъективные мнения, суждения и оценки** участников тренинга. Оцениваться может как тренинг в целом, так и его отдельные части или аспекты. Проводится в форме интервью, группового обсуждения, дискуссии. При групповом обсуждении тренер, как правило, задаёт схему/структуру отзыва – указывает, на какие моменты нужно обратить внимание при оценке. Например: какое самое яркое впечатление от тренинга у меня осталось; что полезного я для себя вынес; какие рекомендации могут дать себе и группе; основной вывод, который я сделал за эти дни, и т.п. Затем участники по очереди высказывают своё мнение. Подобная оценка тренинга делается сразу по завершении обучения.

- **Усвоение.** На уровне усвоения оценивается, насколько *усовершенствовались* знания, *развились* умения и *изменились* установки участников, что они смогут использовать на своем рабочем месте.

Ключевой вопрос: чему научились участники? Какие знания приобрели участники? Какие умения были улучшены (или какие новые сформированы)? Какие установки изменились? На этом этапе традиционно используются такие методы оценки, как профессиональные и поведенческие тесты, тематические опросники, контрольные упражнения, наблюдение и т. д. Оценивать прогресс участников в результате обучения необходимо индивидуально.

- **Поведение.** на данном уровне важно оценить практические результаты тренинга: используются/реализуются ли приобретённые участниками знания, умения и установки в реальных ситуациях и насколько эффективно они.

Для сравнения нового поведения с прежним используются как формальные методы (квалифицированный экзамен, аттестация, выполнение контрольных заданий на рабочем месте), так и неформальные (структурированное наблюдение, ведение рабочих дневников и т.д.).

Этот вид оценки проводится только спустя некоторое время после завершения тренинга, когда участники смогут попрактиковаться в применении новых знаний и умения.

- Результаты. Анкета оценки эффективности тренинга

Фамилия, имя _____

группа _____ факультет _____

Название тренинга _____

Просим ответить на вопросы анкеты: Ваше мнение о прошедшем тренинге очень важно для нас. Ваши отзывы помогут сделать нашу совместную работу еще более эффективной. Все Ваши предложения и пожелания будут учтены при составлении программы дальнейшего обучения.

1. Насколько важной для Вас была тема тренинга?									
Важной			Трудно сказать				Не важной		
2. Узнали ли Вы что-нибудь новое для себя?									
Да			нет						
Если да, то что именно? _____									
3. Сможете ли Вы применить полученные знания на практике?									
Да			Возможно				Нет		
4. Оцените насыщенность программы новой информацией:									
Высокая			Средняя				Низкая		
5. Насколько последовательно и логично был изложен материал? Отметьте на шкале от 0 до 10									
0									10
6. Оцените объем изложенного материала:									
Недостаточно			Достаточно				Перенасыщено		
7. Насколько комфортно вы себя чувствовали во время проведения тренинга? Отметьте на шкале от 0 до 10									
0									10
Комментарии: _____									
8. Насколько сложно Вам было воспринимать материал?									
Легко			Нормально				Трудно		
9. Оцените темп изложения материал									
Быстрый			Нормальный				Медленный		
10. Насколько Вы удовлетворены работой тренера? Отметьте на шкале от 0 до 10									
0									10
Комментарии: _____									
11. Кому еще будет полезно принять участие в этом тренинге?									

12. Что бы вы посоветовали изменить в тренинге?									

13. Что вам особенно понравилось в тренинге?									

Задание для деловой игры «Собеседование при приеме на работу»

Цель деловой игры: подготовка будущих специалистов к успешному прохождению собеседования при приеме на работу, овладение навыками эффективной самопрезентации и грамотного составления резюме.

Ход игры: Учебная группа делится на три игровых группы – работодателей, соискателей работы и секретарей. Также отдельно выделяется пресс-центр. «Собеседование» проходит по принципу «вертушки». Все обучающиеся -работодатели размещены в зале по периметру за отдельными столами. За каждым столом есть секретарь. Секретари не говорят, но записывают все свои наблюдения в «лист секретаря» с тем, что бы потом подвести итоги деятельности. Участники перемещаются от одного стола к другому, предоставляя работодателям свои резюме на русском и английском языках.

Вариантов результатов собеседования о приеме на работу по условию игры возможно три:

- место на постоянной основе;
- временное трудоустройство;
- отказ.

Соискатели могут претендовать на любой вид трудоустройства, выбирать, соглашаться на предложения, отказываться.

На каждый этап отводится не более 5 минут.

Задание 1. Почему так важно собрать полный пакет документов?

Задание 2. Как сделать документы привлекательными для зрительного восприятия?

Задание 3. Как можно узнать о реакции на отправленное заявление?

Задание 4. Что делать, если длительное время от работодателя нет никакой реакции?

Задание 5. Что нужно писать в резюме и чего писать не нужно?

Задание 6. Какой тип резюме больше подходит для молодого специалиста без опыта?

Задание 7. Можно ли исправить положение, если собеседование прошло не совсем удачно?

Критерии оценивания:

- качество усвоения информации;
- выступление;
- содержание вопроса;
- качество ответов на вопросы;
- значимость дополнений, возражений, предложений;
- уровень делового сотрудничества;
- соблюдение правил деловой игры;
- соблюдение регламента;
- активность;
- правильное применение профессиональной лексики.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; теоретические положения изложены с использованием профессиональной лексики; ответы и выступления четкие и краткие, логически последовательные; активное участие в деловой игре
85-71 балла «хорошо»	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; теоретические положения изложены с использованием профессиональной лексики с незначительными ошибками; ответы и выступления в основном краткие, но не всегда четкие и логически последовательные; участие в деловой игре
70-56 баллов «удовлетворительно»	Участник деловой игры продемонстрировал понимание сути поставленной проблемы; теоретические положения изложены со слабым использованием профессиональной лексики; ответы и выступления многословные, нечеткие и без должной логической последовательности; пассивное участие в деловой игре
менее 55 баллов «неудовлетворительно»	Участник деловой игры продемонстрировал затруднения в понимании сути поставленной проблемы; отсутствие необходимых знаний и умений для решения проблемы; затруднения в построении самостоятельных высказываний; обучающийся практически не принимает участия в игре

Темы эссе

1. Роль общения в жизни человека и общества.
2. Как я реализовал свои коммуникативные способности в жизни?
3. Деловая коммуникация в моей практике.

Критерии оценивания:

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок);
- выполнение требований к оформлению работы.

Шкала оценивания

Оценка «отлично» (86-100 баллов) ставится, когда представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и обоснованиях, с корректным использованием научных терминов и понятий в контексте ответа. Дана аргументация своего мнения с опорой на факты психологической действительности или личный социальный опыт. Использование большого количества разнообразных источников информации. Подобраны цитаты, демонстрирующие тот или иной фрагмент материала. Работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат. Сроки сдачи эссе соблюдены.

Оценка «хорошо» (85-71 балл) ставится, когда представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта при формальном использовании научных терминов. Дана аргументация своего мнения с опорой на факты психологической действительности, личный социальный опыт. Аргументация может быть неубедительная. Работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат. Сроки сдачи эссе соблюдены.

Оценка «удовлетворительно» (70-56 баллов) ставится в том случае, если не ясно выражена собственная позиция. Содержание представлено выдержками из учебных пособий либо энциклопедий. Проблема обозначена на бытовом уровне или не раскрыта. Аргументация своего мнения дана вне контекста проблемы, неубедительная или отсутствует. Прослеживается попытка осмысления и связывания отдельных фрагментов материала. Работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат. Сроки сдачи эссе соблюдены.

Оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) ставится тогда, когда эссе выполнено формально или не выполнено студентом. Содержание представлено собственными размышлениями, не обоснованными с точки зрения научной теории и не подтвержденными фактическими примерами. Оформление материала не соответствует требованиям. Сроки сдачи эссе не соблюдены.

Комплект тестовых заданий

Раздел 1. Теоретические аспекты деловой коммуникации

Выберите один из возможных вариантов ответа:

1. Дайте определение понятию «общение»:

- А. направленная связь, предполагающая передачу чего-либо (в том числе информации) от одних явлений, предметов и т.д. к другим;
- Б. процесс становления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностью в совместной жизнедеятельности, включающий в себя обмен информацией, выработку стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека;
- В. важнейший способ нормативной регуляции общения и поведения людей в самых различных областях общественной жизни;
- Г. образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций.

2. Наличие каких трех факторов предполагает процесс общения?

- А. разногласие, соглашение, интерес;
- Б. восприятие, эмоции, обмен информацией;
- В. единокордшие, простодушие, искренность;
- Г. любознательность, находчивость, обмен мнениями;
- Е. зависимость, скромность, опыт

3. Отметьте характерные особенности формального (ролевого) общения:

- А. определяется личностными статусами личными целями людей;
- Б. определяется использованием невербальных средств;
- В. определяется соблюдением орфографических норм;
- Г. определяется служебными и социальными статусами людей.

4. Формально-ролевое общение – это вид общения, при котором ...

- А. набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- Б. партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
- В. вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
- Г. ничего из перечисленного.

5. Деловое общение – это вид общения, при котором ...

- А. учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- Б. можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
- В. главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

6. Содержание делового общения составляет:

- А. обсуждение социально-значимой проблемы;
- Б. внутренний личностный мир субъектов общения;
- В. удовлетворение потребности в общении;
- Г. формирование профессиональных навыков и умений.

7. Стилль делового общения это:

- А. манера поведения в деловом общении;
- Б. нормы общения в конкретной ситуации;
- В. индивидуально-типологические особенности взаимодействия партнеров.

8. Выделите среди перечисленных ниже признаки, характерные для делового общения.

- А. Формально-ролевой принцип взаимодействия субъектов общения.
- Б. Обмен социально значимой информацией.
- В. Расширение межличностных контактов.

Г. Направленность на решение проблем, связанных с внутренним психическим миром субъектов общения.

9. К коммуникативным барьерам делового общения относятся барьеры:

- А. логический;
- Б. стилистический;
- В. снисходительности;
- Г. предрасположенности;
- Д. семантический.

10. Какое основное этическое требование предъявляется к бизнесу:

- А. деловитость;
- Б. честность;
- В. конструктивность;
- Г. предприимчивость

11. Исходным понятием профессиональной этики является понятие ...

- А. профессионального долга;
- Б. профессиональной компетенции;
- В. исполнительности и обязательности;
- Г. привлекательный имидж

12. Российская этическая традиция ориентируется в деловом общении на :

- А. справедливость и взаимопомощь;
- Б. солидарность и взаимопомощь;
- В. справедливость и солидарность;
- Г. ничего из перечисленного.

13. Что такое принципы этики деловых отношений:

- А. обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений;
- Б. обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение в межличностных отношениях;
- В. обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение в субординарных отношениях»
- Г. обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение в семейных отношениях;

14. Для любой профессиональной этики исходным является принцип гуманизма т.е.:

- А. уважительного отношения к каждой человеческой личности, понимания ее неповторимости, самодостаточной ценности
- Б. утилитарное отношение к личности, рассмотрению ее, главным образом, как средства достижения каких-то целей
- В. уважительного отношения к себе, понимания своей неповторимости, при утилитарном отношении к другим

15. Этика делового общения по вертикали («снизу-вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении:

- А. между руководителями;
- Б. между коллегами;
- Г. подчиненного к своему руководителю;
- Д. руководителя к своему подчиненному.

16. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- А. мимики, жестов, позы;
- Б. тона голоса, его интонации;
- В. слов;
- Г. всего перечисленного в равной степени.

17. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным:

- А. речевые коммуникации;
- Б. мимика;
- В. жесты;
- Г. походка.

18. Для чего употребляются жесты-иллюстраторы?

- А. для пояснения сказанного словами;
- Б. для указания на окончание беседы;
- В. для сопровождения наши чувств и эмоций;
- Г. чтобы показать различие в национальной и культурной традициях;
- Д. обратить внимание на индивидуальные особенности человека.

19. Найдите правильный вариант завершения данного утверждения – «дистанция, на которой разговаривают деловые партнеры.....
- А. очень символична и зависит от многих факторов;
 - Б. не имеет значения;
 - В. зависит от национальных особенностей;
 - Г. зависит только от взаимоотношений собеседников
20. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?
- А. приветствие рукопожатие;
 - Б. частые кивки головой - для ускорения беседы;
 - В. медленные кивки головой - вызывают заинтересованность в беседе;
 - Г. приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;
 - Д. американский символ «ОК», означающий «всё хорошо».
21. В перечисленных вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров?
- А. в ситуациях стресса;
 - Б. в затруднительных ситуациях;
 - В. для пояснения сказанного;
 - Г. служат признаком переживаний;
 - Д. признак волнения.
22. Расположение людей в пространстве исследует ...
- А. проксемика;
 - Б. текесика;
 - В. кинесика
23. Проксемика исследует ...
- А. расположение людей в пространстве;
 - Б. прикосновение в ситуации;
 - В. внешнее проявление человеческих чувств и эмоций
24. Во всех культурах есть сходные жесты. Какие из них относятся к коммуникативным?
- А. приветствия.
 - Б. одобрения.
 - В. растерянности.
 - Г. привлечения внимания.
25. Что не относится к формам делового общения?
- А. беседы, переговоры;
 - Б. собрания, совещания;
 - В. митинги, демонстрации;
 - Г. пресс-конференции, брифинги
26. С какой целью не следует проводить презентации?
- А. Завязать новые деловые связи;
 - Б. Укрепить старые партнерские отношения;
 - В. Познакомиться с новой информацией;
 - Г. Встретиться с единомышленниками;
 - Д. Покритиковать конкурентов.
27. Какова основная задача переговоров?
- А. усложнить или предотвратить сложившуюся ситуацию;
 - Б. составить список вопросов, которые необходимо решить;
 - В. найти такой вариант, который позволил бы оптимизировать возможный результат;
 - Г. добиться снижения агрессивности и раздражительности в коллективе;
 - Д. решить производственные задачи.
28. Какие существуют основные разновидности переговоров?
- А. мягкие и жесткие;
 - Б. позиционные и рациональные;
 - В. объективные и субъективные;
 - Г. прямые и косвенные;
 - Д. большие и малые.
29. Какие стадии не включает в себя переговорный процесс?
- А. выработка общей концепции переговоров;
 - Б. подготовка вариантов конкретных решений;
 - В. подготовка к встрече;
 - Г. осуществление самих переговоров;
 - Д. анализ результатов.

30. В чем заключается интеграционный метод ведения переговоров?

- А. формируется представления о возможных доводах, противоположной стороны, подбираются аргументы, необходимые для их опровержения;
- Б. в достижении соглашения в условиях постоянного полного или частичного пересмотра требований в зависимости от появления новых обстоятельств и открытия новых возможностей;
- В. основной упор делается на имеющиеся точки соприкосновения, возможности получить взаимную выгоду при разумном объединении усилий;
- Г. на основе взглядов партнера разрабатывается рабочий вариант решения проблемы, предлагаемый партнеру для обсуждения

Раздел 2. Прикладные аспекты деловой коммуникации

1. Собеседование при приеме на работу призвано решить следующие задачи:

- А. оценку способностей кандидата к определенному рода деятельности;
- Б. сравнительный анализ компетенции соискателей на должность;
- В. предоставление кандидату информации об организации для того, чтобы помочь ему принять решение о трудоустройстве;
- Г. все перечисленное

2. К основным требованиям к стилю написания резюме не относят:

- А. краткость;
- Б. честность;
- Г. находчивость;
- Д. избирательность.

3. К советам по написанию резюме не относят:

- А. предельная краткость в выборе формулировок;
- Б. концентрация на достижениях;
- В. амбициозность в подаче информации о себе;
- Г. предпочтение позитивной информации о себе, чем негативной.

4. К обязательным структурным элементам резюме не относят:

- А. цель;
- Б. опыт работы;
- В. навыки и умения;
- Г. дата, с которой кандидат готов приступить к работе.

5. К основным правилам поведения в офисе перед прохождением собеседования не относят:

- А. будьте на месте вовремя;
- Б. оставьте все ненужные вещи за пределами офиса;
- В. жевательная резинка или сигарета помогут вам успокоиться;
- Г. терпеливо ожидайте лицо, которое будет проводить с вами собеседование.

6. Как надо вести себя во время собеседования?

- А. демонстрируйте свое полное внимание к лицу, проводящему собеседование;
- Б. проявляйте себя воспитанным человеком;
- В. шумите, покажите, что вы обладаете чувством юмора;
- Г. следите за своей речью.

7. Наиболее распространенные вопросы при собеседовании?

- А. расскажите немного о себе;
- Б. каковы ваши сильные стороны;
- В. чем вас привлекает работа у нас в данной должности;
- Г. все ответы правильны.

8. В ходе собеседования представитель фирмы не проявляет интерес к тем аспектам вашей карьеры, которые вы считаете наиболее важными, Вы:

- А. спрашиваете о причинах такой незаинтересованности;
- Б. в наиболее подходящий момент сами расскажите о том, что считаете наиболее важным и выигрышным в вашей карьере;
- В. говорите себе, что лицо, проводящее собеседование, знает лучше, что к чему и потому ему решать, о чем и как спрашивать;
- Г. пытаетесь своими ответами подвести интервьюера к важным моментам своей карьеры.

9. Чем больше вы узнаете в ходе собеседования о конкретной работе на вакантном месте, на котором бы вы хотели работать, тем меньше эта вакансия привлекает вас, Вы:

- А. ожидаете, пока собеседование закончится, и тогда выражаете все свои сомнения;
- Б. ничего не говорите лицу, которое проводит интервью и ждете его окончания;
- В. сразу выражаете сомнения интервьюеру свои сомнения, тем самым заканчивая свою встречу;
- Г. решаете для себя, что сегодняшнее собеседование будет для вас просто хорошей практикой.

10. Конструктивные функции конфликта в деловой сфере проявляются в том, что он:

- А. повышает психологическую напряженность;

- Б. снижает эффективность совместной деятельности;
- В. обнаруживает существующие противоречия;
- Г. изменяет условия и обстоятельства общения;
- Д. верны ответы А и В;
- Е. верны ответы В и Г.

11. Какое из сочетаний приводимых понятий имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте:

- А. компромисс; критика; борьба;
- Б. уступка; уход; сотрудничество;
- В. борьба; уход; убеждение;
- Г. сотрудничество; консенсус; уступка;
- Д. соглашение; сотрудничество; убеждение.

12. Сотрудничество как стратегия поведения в конфликте – это ...

- А. поиск решения удовлетворяющего интересы всех сторон;
- Б. урегулирование разногласий через взаимные уступки;
- В. выход из конфликтной ситуации, не решая ее

13. Какие поведенческие характеристики присущи конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии:

- А. стремится уладить конфликт; проявляет выдержку и самообладание; уходит от острых вопросов;
- Б. доброжелательно относится к сопернику; стремится уладить конфликт; ведет себя открыто и искренне;
- В. стремится к победе в конфликте; отличается выдержкой и самообладанием; непоследователен в оценках, суждениях;
- Г. не проявляет активности; уходит от острых вопросов; отказывается от компромисса;
- Д. стремится уладить конфликт; доброжелательно относится к сопернику; уходит от острых вопросов.

14. В каком временном диапазоне звонки домой являются нарушением делового этикета?

- А. с 10 часов утра и до 21 часов вечера;
- Б. после 9 часов утра и до 22 часов вечера;
- В. с 9 часов утра и до 21 часов вечера;
- Г. до 9 часов утра и после 22 часов вечера.

15. Сколько должен продолжаться телефонный разговор по правилам делового этикета?

- А. пока не будет решен вопрос
- Б. закончить разговор, когда почувствуете признаки раздражения у себя или своего партнера
- В. полчаса
- Г. 2-3 минуты
- Д. не более часа

16. Какое из приведенных правил ведения телефонного разговора не соответствует требованиям делового этикета?

- А. уместно выражать по телефону сочувствие и соболезнование;
- Б. позвонить по телефону и не представившись самому спрашивать «а кто это?»;
- В. не рекомендуется обращаться по телефону к незнакомому человеку на «ты»;
- Г. если во время телефонного разговора связи прервалась, то перезванивает тот абонент, который начинал беседу.

17. Письменные виды делового общения - это:

- А. деловые письма, протокол, отчет, инструкция;
- Б. справка, докладная и объяснительная записка, приказ, доверенность;
- В. акт, заявление, договор, устав, положение, распоряжение;
- Г. все перечисленное.

18. Выберите правильную схему написания делового письма:

- А. интерес – внимание – действие – просьба;
- Б. просьба – интерес – внимание – действие;
- В. внимание – интерес – просьба – действие;
- Г. внимание – действие – просьба – интерес;

19. Какая из позиций не является обязательной в деловом письме:

- А. обращение;
- Б. подпись;
- В. пожелание;
- Г. дата.

20. Какое из приведенных правил общения по электронной почте не соответствует требованиям делового этикета?

- А. содержание ответа должно соответствовать содержанию запроса;
- Б. в случае недополучения ответа на запрос следует проверить правильность оформления послания;

- В. при подготовке сообщений не обязательно заполнять все строки заголовка
- Г. ничего из перечисленного.

21. Общее правило для любой корреспонденции:

- А. с левого края бланка донизу оставляют свободное поле одинаковой ширины;
- Б. с правого края бланка донизу оставляют свободное поле одинаковой ширины;
- В. внизу бланка оставляется свободное поле для резолюции;
- Г. ничего из перечисленного.

22. В Испании и испаноязычных странах Латинской Америки в письме на первом месте ставится:

- А. имя, а далее часто называются фамилии как отца, так и матери;
- Б. фамилия, а далее часто называется фамилия матери;
- В. фамилии отца и матери, а затем фамилия и имя адресата;
- Г. ничего из перечисленного.

23. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- А. неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- Б. соблюдать правила и традиции своей страны;
- В. соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся;
- Г. обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- Д. придерживаться единых международных норм и правил.

24. К национальным особенностям делового общения европейских народов можно отнести:

- А. стремление к согласованным действиям в коллективе в духе «групповой солидарности»;
- Б. строгое следование национальным традициям
- В. прагматизм и профессионализм
- Г. сильное влияние религии на деловые отношения

25. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:

- А. традиции и обычаи
- Б. климат
- В. черты национального характера
- Г. форма государственного и политического устройства

26. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока:

- А. Национальными традициями;
- Б. темпераментом;
- В. религиозными верованиями;
- Г. эмоциональностью;

27. Почему не следует злоупотреблять жестами при общении с иностранцами?

- А. можете нечаянно нанести травму собеседнику;
- Б. у каждого народа жесты приобретают свое специфическое значение;
- В. это говорит о вашей необразованности;
- Г. в деловом общении жесты недопустимы;

28. Что не является характерной чертой американского делового этикета:

- А. утилитаризм;
- Б. почитание традиций;
- В. пренебрежение к мелочам;
- Г. ясность и простота;

29. В основе китайского стиля делового общения лежит конфуцианская философия. Каков главный принцип общения людей по Конфуцию?

- А. объективная целесообразность;
- Б. внешние проявления приличия;
- В. материальная выгода;
- Г. ничего из перечисленного;

30. Приоритет религиозных ценностей над деловой репутацией, комфортом, привязанностями характерен для:

- А. европейской деловой культуры;
- Б. восточной деловой культуры;
- В. американской деловой культуры;
- Г. для все перечисленных

Критерии оценивания

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено 26-30 заданий
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено 21-25 баллов заданий
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено 17-20 баллов заданий
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено 0-17 баллов заданий