Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ВОСТОЧНО-ЕВРОПЕЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: (3412) 77-68-24. E-mail: mveu@mveu.ru, www. mveu.ru
ИНН 1831200089. ОГРН 1201800020641

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01A879D600D9AF499849437C15CA3967FA
Владелец: Новикова Варвара Валентиновна
Действителен: с 03.04.2023 до 03.07.2024

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
_____ В.В.Новикова
«__» _____ 2023 г.

Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине
ОП.06 Деловое общение

по специальности
42.02.01 Реклама

2023

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 42.02.01 Реклама.

Организация разработчик:
Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация "Международный Восточно-Европейский колледж"

КОС рассмотрен на ПЦК

Протокол № 8 «26» 06 2023 г.

Председатель ПЦК _____ Зайцева Е.К.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....4

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке……5

3. Оценка освоения учебной дисциплины.....8

3.1. Формы и методы оценивания.....8

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины.....14

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.....32

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины ОП.06 Деловое общение обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 42.02.01 Реклама следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями, личностными результатами:

У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

З1 взаимосвязь общения и деятельности;

З2 цели, функции, виды и уровни общения;

З3 роли и ролевые ожидания в общении;

З4 виды социальных взаимодействий;

З5 механизмы взаимопонимания в общении;

З6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

З7 этические принципы общения;

З8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 11. Обладать экологической, информационной и коммуникативной культурой, базовыми умениями общения на иностранном языке.

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.

ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.
ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.
ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
ЛР 13 Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности
ЛР 15 Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем
ЛР 16 Принимающий основы экологической культуры, соответствующей современному уровню экологического мышления, применяющий опыт экологически ориентированной рефлексивно-оценочной и практической деятельности в жизненных ситуациях и профессиональной деятельности
ЛР 17 Проявляющий ценностное отношение к культуре и искусству, к культуре речи и культуре поведения, к красоте и гармонии

Формой аттестации по учебной дисциплине является итоговая контрольная работа.

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 11. Обладать экологической, информационной и коммуникативной культурой, базовыми умениями общения на иностранном языке.	- Соблюдение профессиональной этики. - Оказание помощи участникам команды. - Нахождение продуктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях. - Выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности.	**Текущий контроль:** Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. **Рубежный контроль:** Проверочные работы **Итоговый контроль:** Итоговая контрольная работа
У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. ОК 11. Обладать экологической, информационной и коммуникативной культурой, базовыми умениями общения на иностранном языке.	- проявление ответственности за качество выполнения работы команды; - активное проявление лидерских качеств; адекватное проявление ответственности за результаты выполнения заданий.	**Текущий контроль:** Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. **Рубежный контроль:** Проверочные работы **Итоговый контроль:** Итоговая контрольная работа
Знать:		
З1 взаимосвязь общения и деятельности.	- выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности.	**Текущий контроль:** Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. **Рубежный контроль:** Проверочные работы **Итоговый контроль:** Итоговая контрольная работа
З2 цели, функции, виды и уровни общения;	- эффективное общение с коллегами;	**Текущий контроль:** Оценка устного и письменного опроса.

		Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. **Рубежный контроль:** Проверочные работы **Итоговый контроль:** Итоговая контрольная работа
З3 роли и ролевые ожидания в общении;	- эффективное общение с коллегами, руководством, заказчиками.	**Текущий контроль:** Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. **Рубежный контроль:** Проверочные работы **Итоговый контроль:** Итоговая контрольная работа
З4 виды социальных взаимодействий;	- эффективное общение с коллегами, руководством, заказчиками.	**Текущий контроль:** Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. **Рубежный контроль:** Проверочные работы **Итоговый контроль:** Итоговая контрольная работа
З5 механизмы взаимопонимания в общении;	- нахождение продуктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях.	**Текущий контроль:** Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. **Рубежный контроль:** Проверочные работы **Итоговый контроль:** Итоговая контрольная работа
З6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	- применение техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения на практике.	**Текущий контроль:** Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов

		практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. **Рубежный контроль:** Проверочные работы **Итоговый контроль:** Итоговая контрольная работа
З7 этические принципы общения;	- соблюдение профессиональной этики.	**Текущий контроль:** Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. **Рубежный контроль:** Проверочные работы **Итоговый контроль:** Итоговая контрольная работа
З8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	- Нахождение продуктивных способов реагирования в конфликтных ситуациях.	**Текущий контроль:** Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы. **Рубежный контроль:** Проверочные работы **Итоговый контроль:** Итоговая контрольная работа

Требования к портфолио: не предусмотрено

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине «Деловое общение», направленные на формирование общих компетенций, личностных результатов.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ЛР, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ЛР, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ЛР, У, З
Раздел 1. Сущность и основные характеристики общения.			Проверочная работа №1	З1, З2, З6, У1 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17	Итоговая контрольная работа	У1, У2 З1-З8 ОК 6, ОК 7, ОК11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17
Тема 1.1. Сущность и основные характеристики общения.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З1,З2 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 1.2 Вербальное общение.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2, З6, У1, ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 1.3. Невербальное общение.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2, У1, ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Раздел 2 Специфика и формы делового общения.			Проверочная работа №1	З2, З3, У1, ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17		
Тема 2.1. Специфика и формы делового общения. Регламентированность делового общения.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной	З2, З3, У1 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				

	самостоятельной работы.					
Раздел 3. **Виды и жанры делового общения.**			Проверочная работа №2	З2—З6, У1 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17		
Тема 3.1. Деловая беседа.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2—З6 У1 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 3.2. Подготовка и проведение делового совещания.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2—З6 У1 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 3.3. Деловое письмо, отправляемое по электронной почте.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2, З3, З4 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 3.4. Деловой разговор по телефону.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2, З3, З4 У1 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 3.5. Требования, предъявляемые к составлению автобиографии и резюме.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов	З2 У1 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13,				

	практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	15-17				
Раздел 4. **Этика делового общения.**			Проверочная работа №3	З1-З8, У1, У2 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17		
Тема 4.1. Понятие этики делового общения. Внешний вид. Речевой этикет. Правила поведения в регламентированном пространстве.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З3, З6,З7 У1, У2 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 4.2. Деловая этика руководителя.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З7 У1, У2 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 4.3. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З6,З7,З8 У1, У2 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 4.4. Конфликты и их ликвидация.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной	З6,З7,З8 У1, У2 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				

	работы.					
Тема 4.5. Особенности делового общения в странах мира.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З4,З7,З8 У1, ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 4.6. Барьеры делового общения.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2,З6,З7,З8 У1, У2 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 4.7. Способы манипуляции в деловом общении.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З1,З4,З5,З6 У1, У2 ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Раздел 5. Документационное обеспечение делового общения.			Проверочная работа №4	З1, З2, З7, У1, ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17		
Тема 5.1. Документационное обеспечение делового общения.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2,З7, У1, ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 5.2. Документирование	Оценка устного и письменного опроса.	З1, З2, З7, У1,				

управленческой деятельности	Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 5.3. Оформление распорядительных документов.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2, У1, ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 5.4. Оформление информационно-справочной документации.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2, У1, ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 5.5. Оформление организационной документации.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2, У1, ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				
Тема 5.6. Оформление документации по личному составу.	Оценка устного и письменного опроса. Оценка результатов практической работы. Оценка результатов внеаудиторной самостоятельной работы.	З2, У1, ОК 6, ОК7, ОК 11 ЛР 1-10, 12, 13, 15-17				

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.2.1. Текущий контроль

Вопросы к устному и письменному опросу

1. Задачи профессиональной этики.
2. Основные принципы этики служебных взаимоотношений.
3. Психологические особенности делового общения.
4. Суть деловых отношений.
5. Историческая основа делового этикета.
6. Речевые формулы обращения.
7. Этикет знакомства.
8. Визитная карточка в деловом общении.
9. Особенности служебных взаимоотношений.
10. Деловые отношения и культура устной речи.
11. Роль интонации и тембра голоса в устном общении.
12. Деловые отношения и культура письменной речь.
13. Функциональные стили письменной речи.
14. Невербальные средства общения.
15. Подготовка и проведение переговоров.
16. Тактика проведения переговоров
17. Эмоционально-волевая саморегуляция и самосовершенствование в искусстве коммуникативной самоорганизации.
18. Коммуникативная компетентность как способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми.
19. Невербальные средства общения.
20. Нейро-психологическое программирование и синтоническая модель общения.
21. Фильтры «Я - слушания» в общении.
22. Знаки внимания при общении.
23. Эмпатия, рефлексия как способы восприятия и понимания людьми друг друга при общении.
24. Обратная связь и её значение при общении.
25. Трансактный анализ общения.
26. «Я - высказывания» и «Ты - высказывания» как способы самовыражения.
27. Деловые дискуссии и их психологические особенности.
28. Публичные выступления и их психологические особенности.
29. Психологические закономерности ведения деловой беседы.
30. Психологические особенности ведения переговоров.
31. Деловые совещания.
32. Средства и методы психологического воздействия при общении.
33. Типичные трудности и техника межличностного общения.

Критерии оценивания устного опроса:

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

1) полноту и правильность ответа;

2) степень осознанности, понимания изученного;

3) языковое оформление ответа.

Оценка «5» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«4» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«3» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Критерии оценивания письменного опроса:

Оценка "5" выставляется за безошибочную работу.
Оценка "4" выставляется при наличии в работе незначительных ошибок в понимании проблемы.
Оценка "3" выставляется при наличии в работе ряда значимых ошибок.
Оценка "2" выставляется, если вопрос не раскрыт или раскрыт неверно.

3.2.2. Рубежный контроль
Проверочная работа №1 по разделам 1 и 2:

Решите тест.

1.Функция общения, которая состоит в обмене необходимой информацией, называется:

А) интерактивная
Б) коммуникативная
В) перцептивная
Г) когнитивная

2.Суть перцептивной функции общения состоит в:

А) обмене необходимой информацией
Б) организации взаимодействия
В) установлении взаимопонимания в процессе общения
Г) манипулятивном воздействии на собеседника

3.Общение, которое осуществляется посредством речи, называется:

А) вербальное
Б) невербальное
В) устное
Г) письменное

4.Вербальное общение осуществляется с помощью:

А) мимики, жестов
Б) сенсорных каналов
В) телесных контактов
Г) слов

5.Дана ситуация: преподаватель излагает студентам новый лекционный материал. Какой вид общения преподавателя со студентами представлен в этой ситуации?

А) материальное общение
Б) деятельностное общение
В) когнитивное общение
Г) мотивационное общение

6.Непосредственное общение

А) происходит с помощью естественных органов, данных живому существу природой: руки, голова, туловище, голосовые связки и т. п.;
Б) связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией (природных (палка, брошенный камень, след на земле и т. д.) или культурных предметов (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение и т. п.);
В) происходит через посредников, которыми могут быть другие люди (например, переговоры между конфликтующими сторонами на межгосударственном, межнациональном, групповом, семейном уровнях).

7.Диагностическое общение

А) это общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;
Б) предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата;

В) это общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации (таково общение врача с пациентом и т. п.);
Г) предполагает доверительный и глубокий контакт, возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений

8.Межгрупповое общение означает:
А) контакт двух общностей;
Б) контакт между индивидами;
В) контакт между личностью и группой/коллективом.

9.Укажите строку, в которой перечислены элементы коммуникативного акта в соответствии с концепцией Г. Лассуэлла:
А) коммуникатор, сообщение, цель, шум, адресат, эффективность;
Б) коммуникатор, сообщение, канал, адресат, эффективность;
В) коммуникатор,сообщение, канал, адресат, адресат, эффективность, шум;
Г) коммуникатор,сообщение, канал, адресат, адресат, эффективность, шум, цель.

10.О каком коммуникативном барьере идет речь: "Коммуникатор использует в речи слово «идеалист», понимая под человека, идеализирующего действительность. Адресат же понимает, что идеалист – это сторонник идеалистической философии. Таким образом, между собеседниками возникает барьер".
А) фонетический;
Б) психологический;
В) атрибутивный
Г) семантический

11.О каком барьере общения идет речь: "У Вас произошла неприятность на работе Вы звоните подруге, чтоб получить от нее вы хотите поддержку, а она хочет, чтобы вы обсудили ее новое платье"?
А) семантический
Б) эстетический
В) личностный
Г) мотивационный

12.Формами национального русского языка являются:
А) диалекты, просторечия, жаргоны, профессионализмы, литературная форма языка
Б) функциональные стили
В) уровни языка
Г) языковые нормы

13.Разновидность языка, употребляемая более или менее ограниченным числом людей, связанных, прежде всего, территориальной общностью, называется:
А) жаргон
Б) арго
В) просторечие
Г) диалект

14.Целью жаргонов является:
А) языковое обособление
Б) эмоциональное воздействие на аудиторию
В) становление доброжелательного контакта с собеседником

15.К признакам литературного языка не относится:
А) общеобязательность норм
Б) существование в книжной и разговорной формах
В) способность выражать все знания, накопленные обществом
Г) отсутствие кодифицированности

16.К характерным чертам официально-делового стиля не относится:
А) Точность, не допускающая инотолкования;
Б) Неличный характер речи;
В) эмоциональность, экспрессивность;
Г) Стандартизация (широкое использование словесных формул, клише, шаблонов, готовых форм (бланков)).

17.К жанрам официально-делового стиля не относится:
А) монография
Б) заявление
В) приказ
Г) служебная записка

18.Использование в текстах официально-делового стиля устойчивых словосочетаний и предложений, готовых формул называется:
А) экспрессия
Б) стандартизация
В) норма
Г) синтаксис

19.В каком из примеров нарушена лексическая сочетаемость?
А) принять решение
Б) внести предложение
В) сделать осмотр
Г) урегулировать вопрос

20. Слова, применяемые в официально-деловой речи и неуместные в других речевых стилях, называются:
А) канцеляризмы
Б) слова-паразиты
В) архаизмы
Г) неологизмы

21.Одной из синтаксических особенностей официально-делового стиля является:
А) вопросно-ответное построение речи
Б) употребление безличных предложений
В) использование экспрессивной лексики
Г) использование неполных, эллиптических конструкций.

22.В каком из предложений допущена речевая ошибка?
А) Необходимо еще раз проанализировать все данные.
Б) Осталось утвердить это на собрании.
В) Он отказал мне под благоприятным предлогом.
Г) На заводе возникло критическое положение.

23.Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения о том, кто претендует на вакантную должность, называется:

А) аннотация
Б) резюме
В) рецензия
Г) отзыв

24.Какая информация в резюме является дополнительной и может быть не указана?
А) сведения о семейном положении
Б) опыт работы
В) знание иностранного языка
Г) хобби

Ответы

1) **Г**
2) **В**
3) **А**
4) **Г**
5) **В**
6) **А**
7) **В**
8) **А**
9) **Б**
10) **Г**
11) **Г**
12) **А**
13) **г**
14) **а**
15) **г**
16) **в**
17) **а**
18) **б**
19) **в**
20) **а**
21) **б**
22) **в**
23) **б**
24) **г**

Критерии оценки:
80-100 % правильных ответов – «отлично».
66-79%правильных ответов – «хорошо».
50-65%правильных ответов – «удовлетворительно».
менее 50%правильных ответов – «неудовлетворительно».

Проверочная работа №2 по разделу 3

1.Важным элементом Деловой беседы является умение…
А) говорить
Б) молчать
В) слушать
Г) критиковать

2.Определите третью фазу деловой беседы:
А) опровержение доводов собеседника;
Б) аргументирование;
В) передача информации;
Г) принятие решения.

3. Как называется процесс взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью и опытом, предполагающим достижение определенного результата?
А) деловые переговоры;
Б) публичные выступления;
В) деловая беседа;
Г) доклад на совещании.

4.Общепринятая форма делового общения, цель которой - обсуждение производственных вопросов и проблем, называется:
А) собеседование;
Б) деловой разговор;
В) деловое совещание;
Г) деловые переговоры.

5.О каком виде совещания идет речь: "Совещание посвящено выяснению текущего состояния дел в организации, краткому обмену мнениями по ряду вопросов, возникающих по ходу производственного процесса. Кроме того, оно может быть направлено на выработку общей тактики действий различных звеньев организационной структуры в связи с текущими производственными задачами"?
А) информационное совещание;
Б) проблемное совещание;
В) информативное совещание;
Г) оперативное совещание.

6.Какое время суток совпадает с пиком работоспособности у человека?
А) 9.00 - 10.00;
Б) 11.00 - 12. и 16.00 - 18.00;
В) 12.00-13.00 и 15.00-16.00;
Г) 18.00-19.00.

7.Оптимальная продолжительность совещания составляет:
А) 10-15 мин.;
Б) 60-90 мин.;
В) 40-45 мин.;
Г) 90-120 мин.

8. Руководителю совещания не рекомендуется:
А) Оставаться в ходе совещания на нейтральных позициях;
Б) Постоянно поддерживать разговор;

В) Не принимать меры в случае возникновения эмоционального напряжения;
Г) Нетерпимо относиться к экскурсам в прошлое и к отклонениям от темы.

9.Вопросы "Кто?", "Что?", "Как?", "Сколько?", "Почему?" называются:
А)открытыми;
Б) риторическими;
В) закрытыми;
Г) провокационными.

10. Для создания атмосферы взаимопонимания и для достижения промежуточного результата используются:
А) риторические вопросы;
Б) переломные вопросы;
В) закрытые вопросы;
Г) аналитические вопросы.

11.В протоколе совещания не фиксируе(ю)тся:
А) участники совещания;
Б) продолжительность совещания;
В) принятое решение;
Г) исполнители и сроки.

12.Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?
А) средства художественной выразительности в тексте уместны;
Б) приглашение подписывает руководитель;
В) в тексте приглашения следует указать продолжительность совещания;
Г) если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения.

13.Быть внимательным к собеседнику!», «Не перебивать собеседника, всегда дослушивать до конца!» относятся к психологическому приему достижения расположенности к себе собеседника, который называется:
А) «Имя собственное»;
Б) «Зеркало отношений»;
В) «Терпеливый слушатель»;
Г) «Золотые слова»;
Д) «Личная жизнь».

14.Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
А) необходимо контролировать свои движения и мимику;
Б) стараться интерпретировать реакции партнера;
В) понимать язык невербальных компонентов общения;
Г) внимательно наблюдать за собеседником;
Д) учитывать все перечисленное.

15.Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:
А) за “Т” – образным столом;
Б) за круглым столом;
В) за квадратным столом;
Г) за журнальным столиком;
Д) этот психологический аспект не учитывается.

16.Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?
А) очки с затемненными стеклами;
Б) располагающий взгляд;
В) доброжелательная улыбка;
Г) строгий деловой костюм;
Д) готовность вести записи.

17.К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится следующее:
А) руководитель организации не готовится к переговорам вообще;
Б) докладчики полагаются на импровизацию;
В) поиск решения осуществляется исключительно в процессе переговоров/беседы;
Г) все перечисленное.

18.Подготовка к переговорам включает следующие этапы:
А) выявление области взаимных интересов;
Б) установление рабочих отношений с партнером;
В) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
Г) формулировка вариантов решения и предложений по обсуждаемым вопросам;
Д) все перечисленное.

19.Какой вид делового общения представлен в следующей ситуации: "Начальник отдела маркетинга объясняет студентам-практикантам, как делать рекламные стенды":
А) мотивационное деловое общение;
Б) познавательное деловое общение;
В) деятельностное деловое общение;
Г) духовное деловое общение.

20.К монологическим видам делового общения не относится:
А) приветственная речь;
Б) торговая речь (реклама);
В) информационная речь;
Г) переговоры.

21.Какой вид делового общения имеет своей целью скрытое внедрение в психику делового партнера таких установок, желаний, мотиваций, которые внутренне не присущи ему, но желательны инициатору общения?
А) императивное деловое общение;
Б) суггестивное деловое общение;
В) манипулятивное деловое общение;
Г) убеждающее деловое общение.

22. Вид делового общения, предполагающий следующие типы психологического воздействия: побуждение, принуждение, запугивание:
А) ритуальное деловое общение;
Б) суггестивное деловое общение;
В) императивное деловое общение;
Г) убеждающее деловое общение.

23.Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

А) перцептивная;
Б) коммуникативная;
В) интерактивная;
Г) нейтральная.

24.Специфической особенностью делового общения является…
А) неограниченность во времени
Б) регламентированность
В) отсутствие норм и правил
Г) разговор по душам

Ответы

1) **в**
2) **б**
3) **а**
4) **в**
5) **г**
6) **б**
7) **б**
8) **а**
9) **а**
10) **г**
11) **б**
12) **а**
13) **в**
14) **д**
15) **б**
16) **а**
17) **г**
18) **д**
19) **в**
20) **г**
21) **в**
22) **в**
23) **а**
24) **б**

Критерии оценки:
80-100 % правильных ответов – «отлично».
66-79%правильных ответов – «хорошо».
50-65%правильных ответов – «удовлетворительно».
менее 50%правильных ответов – «неудовлетворительно».

Проверочная работа № 3 по разделу 4:

1.Правила, которые необходимо соблюдать, общаясь с деловым партнером:
А)деликатность, вежливость,
Б)тактичность, пунктуальность
В)сдержанность, умеренная эмоциональность
Г)все перечисленное

2.Категорический императив («Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства») сформулировал:
А)И.Кант
Б)Г.Гегель
В)Ф. Шенллинг
Г)Н. Бердяев

3.Принятый порядок и форма обхождения на службе называется:
А)категорический императив
Б)деловой этикет
В)деловой стиль
Г)деловое общение

4.Главное требование делового этикета звучит как:
А)"Вам здесь не место"
Б)«Вы не дома».
В)"Ваше мнение не имеет значения"
Г)"Вам лучше промолчать"
Д)верно все перечисленное

5.Деловой этикет предполагает:
А)Признание и взаимную сыгранность роли Начальника;
Б)Признание и взаимная сыгранность роли организации
В)Любые отношения (любовные, дружеские, приятельские, враждебные) маскируются под отношения «руководитель-подчиненный», «коллеги», «партнеры»
Г)Все перечисленное

6**.Составляющие делового этикета:**
А)внешний облик и одежда, правила поведения в регламентированных ситуациях,
Б)культура речи, внешний облик и одежда;
В)внешний облик и одежда, правила поведения в регламентированных ситуациях, культура речи
Г) культура речи

7.Комплект деловой одежды для мужчины состоит из:
А)Костюма, рубашки, галстука.
Б)рубашки, брюк, свитера.
В)свитера, брюк
Г)костюма, рубашки, жилета.

8.В каких ситуациях мужчина может снимать пиджак на работе?
А)Это может сделать начальник в присутствии своих подчиненных.
Б)Это допускается среди сотрудников, если они равны между собой по рангу.
В)пиджак нельзя снимать ни при каких обстоятельствах
Г)пиджак можно снимать при любых обстоятельствах.

9.При каких условиях мужчина может носить пиджак расстегнутым:
А)если пиджак однобортный;
Б)если под пиджаком есть жилет;
В)в неофициальной обстановке, среди своих коллег и сотрудников;
Г)во время завтрака, ужина, обеда или сидя в кресле;
Д)верно все перечисленное

10.Выберите правильное утверждение:
А)Во внутреннем кармане пиджака могут находиться: ручка, расческа, тонкие плоские предметы (маленькая записная книжка, плоский кошелек).
Б)В нагрудном внешнем кармане пиджака могут находиться: ручка, декоративный платок, сотовый телефон.
В)В заднем кармане брюк может находиться сотовый телефон.

11.Наиболее удачными сочетаниями в одежде делового мужчины можно считать:
А)Белый костюм + белая, голубая, цвета слоновой кости рубашка + галстук любой расцветки + черные ботинки
Б)Темно-синий костюм + белая рубашка + бело-красно-голубой галстук + черные ботинки
В)Темно-коричневый костюм + светло-бежевая, светло-голубая рубашка + светло-коричневый, темно-голубой галстук + светло-коричневые ботинки
Г)Черный костюм + синяя рубашка + серебристо-серый, красно-коричневый галстук + коричневые ботинки

12.Манипуляция - это:
А)особая форма организации речи;
Б)способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться от него выгодного для себя поведения;
В)речевой прием, в основе которого лежит противопоставление понятий;
Г)способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться от собеседника выгодного для него поведения.

13.Прием, суть которого состоит в выведении собеседника из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения, называется:
А)"ошарашивание темпом";
Б)"Карфаген должен быть разрушен";
В)"раздражение собеседника";
Г)"ложный стыд".

14.Примером использования какого манипулятивного приема является фраза "Все деловые люди в курсе этого нововведения, только Вы, как всегда, ничего не знаете!"
А)отсылка к высшим интересам;
Б)"Карфаген должен быть разрушен";
В)формирование чувства ложного стыда;
Г)недосказанность в связи с особыми мотивами.

15.В ходе делового совещания руководитель организации неоднократно оставлял реплики одного из подчиненных без внимания, перебивал его, обращался по имени ко всем, кроме него. Какую технику манипулирования использовал руководитель в данном случае?
А)технику заражения;
Б)технику суггестии;

В)технику побуждения;
Г)технику игнорирования.

16.О каком типе манипулятора идет речь: "Этот тип человека решает, что поскольку он не может контролировать жизнь, то откажется от усилий и позволит другим распоряжаться собой. Он прикидывается беспомощным и играет роль «угнетенного». Он побеждает своей вялостью и пассивностью, позволяя другим думать и работать за него"?
А)равнодушный манипулятор;
Б)активный манипулятор;
В)манипулятор, который соревнуется;
Г)пассивный манипулятор.

17.О каком типе манипулятора идет речь: "Он пытается управлять другими с помощью активных методов. Он не демонстрирует свою слабость в отношениях, а будет играть роль человека, полного сил. При этом он использует свое социальное положение (босс, отец, старший брат, учитель, начальник).Он достигает удовлетворения, опираясь на бессилие других и контролируя их. Он применяет систему прав и обязанностей, приказов и просьб, табелей рангов и т. п., управляя людьми, как марионетками":
А)агрессивный манипулятор;
Б)активный манипулятор;
В)манипулятор, который соревнуется;
Г)равнодушный манипулятор.

18.Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента-манипулятора и вынудить его к принятию невыгодного для него решения называется:
А)адаптация;
Б)контрманипуляция;
В)ассимиляция;
Г)интерференция.

19.К какому чувству подчиненного апеллирует руководитель, когда говорит: «Мы знаем, что вы - перспективный сотрудник. Мы вас верим, поэтому предлагаем вам повышение, правда с сохранением старой зарплаты»?
А)к чувству вины;
Б)к чувству гордости;
В)к чувству жалости;
Г)к чувству страха.

20.Служебные контакты должны строиться на…
А) партнерских началах
Б) взаимном интересе
В) личной выгоде
Г) корыстном интересе

21.Профессиональное общение руководителя зависит от…
А)характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
Б)установок и ценностей руководителя
В)характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
Г)все ответы верны

22.Прагматизм – это … стиль делового взаимодействия:
А)Европейский
Б)русский
В)Американский
Г)японский

23.К общепринятым нравственным требованиям к общению не относится:
А)Застенчивость
Б)Точность
В)Вежливость
Г)Скромность

24.В речевом этикете деловых людей комплименты - это:
А)Часть речевого этикета
Б)Часть механизма лести

25.Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:
А)отвечая на звонок, представьтесь;
Б)убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
В)в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
Г)отвечать на все звонки;
Д)не давайте выход отрицательным эмоциям.

26.Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель –
А)не здоровается первым;
Б)первым приветствует всех;
В)обменивается со всеми рукопожатиями;
Г)здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая.

Ответы

1) г
2) а
3) б
4) б
5) г
6) в
7) а
8) а,б
9) д
10) а
11) б
12) б
13) в
14) в
15) г
16) г
17) б
18) б
19) б
20) а
21) г
22) в
23) а

24) в
25) б
26)

Критерии оценки:
80-100 % правильных ответов – «отлично».
66-79%правильных ответов – «хорошо».
50-65%правильных ответов – «удовлетворительно».
менее 50%правильных ответов – «неудовлетворительно».

Проверочная работа №4 по разделу 5:

1.Документ – это:
А) Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.
Б) Носитель информации, используемой в целях регулирования социальных отношений.
В) Информация, зафиксированная любым способом на любом носителе.

2.Подлинник документа – это:
А) Первый или единственный экземпляр документа.
Б) Экземпляр документа, с которого снята копия.

3.Юридическая сила документа – это:
А) Особенности внешнего оформления документа.
Б) Свидетельство наличия в документе положений нормативного характера.
В) Способность документа порождать определенные правовые последствия.

4.Функции документа:
А) информационная;
Б) когнитивная;
В) перцептивная;
Г) социальная;
Д) коммуникативная;
Е) культурная;
Ж) креативная;
З) управленческая;
И) правовая.

5.В перечень реквизитов управленческих документов не входит:
А) Государственный герб.
Б) Эмблема предприятия.
В) Код организации по общегосударственному классификатору организаций.
Г) Код формы документа по общегосударственному классификатору управленческой документации.
Д) паспортные данные адресата.

6.В перечень реквизитов управленческих документов не входит:
А) Наименование министерства.
Б) Наименование организации.
В) наименование рабочей группы;
Г) Наименование структурного подразделения.
7.В перечень реквизитов управленческих документов не входит:

А) Индекс предприятия связи, почтовый адрес, номер телефона, номер счета в банке.
Б) Название вида документа.
В) время составления документа.
Г) Дата.
Д) Индекс.

8.В перечень реквизитов управленческих документов не входит:
А) Отметка о заверении копии.
Б) Фамилия исполнителя и номер его телефона.
В) Отметка об исполнении документа и направлении его в дело.
Г) Отметка о прочтении должностным лицом.
Д) Отметка о поступлении.

9.Требования к текстам служебных документов исключают:
А) краткость и точность изложения информации;
Б) объективность и достоверность информации;
В) составление, по возможности, простых, т.е. содержащих один вопрос, документов для облегчения и ускорения работы с ними;
Г) структурирование текста документа, деление его на такие смысловые части, как: введение, доказательство, заключение;
Д) экспрессивность.

10.Организационные документы - это:
А) комплекс взаимоувязанных документов, регламентирующих структуру, задачи и функции предприятия, организацию его работы, права, обязанности и ответственность руководства и специалистов предприятия
Б) документы, регламентирующие деятельность предприятия;
В) документы, отражающие процессы принятия управленческих решений и сами решения.
Г) все утверждения верны.

11. Название вида документа не ставится:
А) на приказе
Б) на официальном письме
В) на заявлении
Г) на протоколе.

12.В какой части официального письма указывается адресат?
А) на верхней левой стороне бланка письма
Б) на верхней правой стороне бланка письма
В) на нижней левой стороне бланка письма
Г) на нижней правой стороне бланка письма

13.Укажите строку, в которой порядок следования реквизитов указан верно:
А) сначала указывается фамилия и инициалы адресата, затем должность, затем адрес организации
Б) сначала указывается адрес организации,затем фамилия и инициалы адресата, затем должность
В) сначала указывается адрес организации, затем должность адресата,затем фамилия и инициалы адресата
Г) сначала указывается должность, затем фамилия и инициалы, затем адрес организации.

14.Основным реквизитом делового письма является:
А) текст письма

Б) название документа
В) место составление документа
Г) адресат

15.Организационным документом не является:
А) положение
Б) инструкция
В) устав
Г) распоряжение

16.Правовой акт, издаваемый руководителями министерств, ведомств, отделов, управлений, учреждений, объединений, организаций, предприятий, действующими на основе единоначалия, называется:
А) распоряжение
Б) приказ
В) положение
Г) указ

17.Организационно-распорядительный документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решения на собраниях, совещаниях, конференциях и заседаниях коллегиальных органов, называется:
А) протокол
Б) повестка
В) проект решения
Г) приказ

18.Какая формулировка отсутствует в тексте протокола?
А) ВЫСТУПИЛИ
Б) СЛУШАЛИ
В) ПОСТАНОВИЛИ
Г) ПРИКАЗАЛИ

19.К информационно-справочным документам не относится:
А) справка
Б) докладная записка
В) инструкция
Г) служебная записка

20.Документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий, называется:
А) справка
Б) докладная записка
В) протокол
Г) повестка

21.Как называется специальная форма документа, которая используется во внутренней среде предприятия и служит для быстрого решения текущих производственных проблем?
А) докладная записка
Б) инициативная записка
В) служебная записка
Г) справка

22.Документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (плана, отчета, проекта и т.п.) или объясняющий причины какого-либо события, факта, поступка, называется:
А) объяснительная записка
Б) заявление
В) докладная записка
Г) сопроводительное письмо

23.Дата документа оформляется следующим образом:
А) 1.02.17
Б) 01.02.2017
В) 1 февраля 2017
Г) 1.II.07

24.документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленный факт, событие, действие, называется:
А) протокол
Б) акт
В) повестка
Г) приказ

25. Реквизит документа - это:
А) стандартный лист бумаги, на котором отображена постоянная информация и отведено определенное место для переменной;
Б) совокупность расположенных в определенной последовательности записей, присущих определенным видам документов;
В) обязательный элемент официального документа

Ответы:

1) **А**
2) **А**
3) **В**
4) **А, Г, д, е, З, и**
5) **Д**
6) **В**
7) **В**
8) **Г**
9) **Д**
10) **А**
11) **Б**
12) **Б**
13) **Г**
14) **А**
15) **Г**
16) **Б**
17) **А**
18) **Г**
19) **В**
20) **А**
21) **В**
22) **А**
23) **Б**
24) **Б**
25) **В**

Критерии оценки:
80-100 % правильных ответов – «отлично».
66-79%правильных ответов – «хорошо».
50-65%правильных ответов – «удовлетворительно».
менее 50%правильных ответов – «неудовлетворительно».

4. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка осуществляются с использованием следующих форм и методов: проведение практических занятий, устного и письменного опроса, проверочных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания и проведение итоговой контрольной работы.

I. ПАСПОРТ

Назначение:
КОМ предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины «Деловое общение» по специальности 42.02.01 Реклама.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:
У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:
З1 взаимосвязь общения и деятельности;
З2 цели, функции, виды и уровни общения;
З3 роли и ролевые ожидания в общении;
З4 виды социальных взаимодействий;
З5 механизмы взаимопонимания в общении;
З6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
З7 этические принципы общения;
З8 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант 1
Инструкция для обучающихся
Внимательно прочитайте задание.
Время выполнения задания – 0,5 часа.
Задание:

1. Расскажите о специфике делового общения.
2. В литературном языке выделяется несколько функциональных стилей:

• Официально-деловой

•Публицистический
• Научный
•Книжный (язык художественной литературы).
Какой стиль литературного языка отличается точностью формулировок, безличностью и сухостью изложения, стандартностью, большим количеством устойчивых оборотов и клише? Назовите основные черты официально-делового стиля, в том числе лексические, морфологические, синтаксические.

Вариант 2

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задание:

1. Расскажите о коммуникативных барьерах делового общения.
2. Напишите предложения, включив в них следующие профессиональные слова таким образом, чтобы их смысл адекватно вписывался в контекст предложения: имидж, реноме, консенсус, инновационность, креативность, паблисити, маркетинг, сервис, дилер, корпорация, кворум, брифинг, резюме.

Вариант 3

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задание:

1. Расскажите об общих требованиях к деловой беседе и ее структуре.
2. Проанализируйте следующие конфликты, определите конфликтную ситуацию, вид, предмет, причины возникновения, инцидент, оппонентов, их уровень и ранг, степень интенсивности конфликта, другие составляющие...
   Охарактеризуйте варианты разрешения конфликтов, стратегии поведения в них. Каковы возможности управления конфликтом?

А) Рассказ машинистки: «Старший по должности сотрудник дает мне срочное задание, которое я принимаюсь выполнять немедленно. Вскоре другой сотрудник, занимающий аналогичную должность, принес задание, тоже срочное. Я объясняю, что выполняю срочную работу и не могу сию минуту взяться за новое задание. Он настаивает, я отказываю. Он идет жаловаться на меня начальнику, но того нет, он возвращается и продолжает настаивать на своем. Разговор пошел на повышенных тонах, после чего я наделала ошибок в работе и в итоге оказался недоволен и первый сотрудник».

Б) «Заявление об отпуске». Инженер обратился к непосредственному начальнику с заявлением - разрешить ему уйти в отпуск на 2 недели раньше, чем положено по графику: на работе дел немного, а дома - ремонт. Начальник не подписал заявление, сказав: “Пойдете по графику”. Подчиненный обратился
к директору и тот подписал заявление. Когда инженер вернулся из отпуска, начальник, придравшись к чему-то, лишил его премии. Инженер подал заявление в конфликтную комиссию, оспаривая наказание.

Вариант 4

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Задание:

1. Деловое совещание как один из видов делового общения.

2. Составьте собственное резюме по всем правилам.

Вариант 5

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

1. Правила ведения делового разговора по телефону.
2. Напишите заявление о приеме на заочную форму обучения в ЧОУ ВО «Восточно-европейский институт» по все правилам.

Вариант 6

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

1. Понятие этики делового общения. Внешний вид. Речевой этикет. Правила поведения в регламентированном пространстве.
2. Назовите все реквизиты, представленные на данном документе (документ предоставляется преподавателем на зачете).

Вариант 7

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

1. Расскажите о национальных особенностях делового общения (любая страна – по выбору).
2. Назовите все реквизиты, представленные на данном документе (документ предоставляется преподавателем на зачете).

Вариант 8

Инструкция для обучающихся

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

1. Конфликты и их ликвидация.
2. Напишите автобиографию по всем правилам, предъявляемым к данному документу.

III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

III а. УСЛОВИЯ

Количество вариантов задания для экзаменующегося – 8.

Время выполнения задания – 0,5 часа.

Оборудование: бланки документов (приказ, служебная записка, официальное письмо).

Ведомость:

Дисциплина: Деловое общение

Фамилия, имя, отчество преподавателя:

Группа_____, курс_____, семестр.

Дата проведения:

№ п/п	Ф.И.О. студента	№ зачетной книжки	Отметка о сдаче итоговой контрольной работы	Подпись преподавателя

1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

Число студентов на итоговую контрольную работу: _____ чел.
Число студентов, не явившихся на итоговую контрольную работу _____чел.
Число студентов, не допущенных на итоговую контрольную работу _____чел.
Специалист

IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Оценка итоговой контрольной работы (стандартная)	**Требования на итоговой контрольной работе по билетам**
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой.
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, не допуская существенных неточностей в решении тестов.
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей.
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки.