ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»

Утверждена решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 9
от 21 марта 2026 г.

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ»

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ – 38.03.05 БИЗНЕС-ИНФОРМАТИКА, ПРОФИЛЬ «МЕНЕДЖМЕНТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЗНЕС»

УРОВЕНЬ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - БАКАЛАВРИАТ

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00A9E2DAF91A2F57E988B751E574CFCC
Владелец: Бучаев Ахмед Гамидович
Действителен: с 23.09.2025 до 17.12.2026

Махачкала – 2026

УДК 338.242
ББК 32.973.202я 73

Составитель –Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Минатуллаев Арслан Айнутдинович, к.э.н., доцент, заведующий кафедрой «Менеджмент» ДГУНХ.

Внешний рецензент - Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Национальная и региональная экономика», Дагестанский государственный университет.

Представитель работодателя - Ботвин Тимур Анатольевич, директор по продажам в отделе продаж Яндекс Маркет для бизнеса в ООО «Технолоджикал Деливери Сервисез».

Оценочные материалы дисциплины «Деловые коммуникации» разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июля 2021 г., № 838, в соответствии с приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6.04.2021 г. № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»

Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации» размещены на официальном сайте: www.dgunh.ru

Магомедов М.Ш. Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации» для направления подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «Менеджмент информационных технологий и электронный бизнес». – Махачкала: ДГУНХ, 2026 г. - 77 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2026 г.

Рекомендована к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «Менеджмент информационных технологий и электронный бизнес», д.э.н., Савзихановой С.Э.

Одобрена на заседании кафедры «Менеджмент» 24 февраля 2026 г., протокол № 7.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение оценочных материалов……..4
РАЗДЕЛ 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины…….……5
1.1 Перечень формируемых компетенций……5
1.2 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования……6
РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине…….……11
РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания……..….66
РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций…….….69
Лист актуализации оценочных материалов по дисциплине……77

Назначение оценочных материалов

Оценочные материалы составляются для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплин), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Деловые коммуникации» на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы высшего образования 38.03.05 Бизнес-информатика, профиль «Менеджмент информационных технологий и электронный бизнес».

Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации» включают в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП ВО; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные материалы сформированы на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами оценочных материалов являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных материалов);
- качество оценочных материалов в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

РАЗДЕЛ 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1 Перечень формируемых компетенций

код компетенции и индикатора	формулировка компетенции
УК	**УНИВЕРСАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**
ОПК	**ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**
ОПК-5	способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий
ПК	**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**

1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения цели	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания сформированности компетен-ций	Виды оценочных средств
ОПК-5 - способен организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий	**ИОПК-5.1 -** осуществляет организацию взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения профессиональных задач	**Знать** – методы подготовки к публичному выступлению; – этапы проведения деловой беседы; – основные виды служебных совещаний; – основные стратегии ведения переговоров; – структуру и виды делового письма; – основные формы деловых электронных коммуникаций - основные виды организационных коммуникаций; - структуру и психологию рабочей группы; – нормы и принципы делового этикета; -основные формы	**Пороговый уровень**	**Неполные представления о** методах подготовки к публичному выступлению; – этапах проведения деловой беседы; – основных видах служебных совещаний; – основных стратегиях ведения переговоров; – структуре и видах делового письма; – основных формах деловых электронных коммуникаций - основных видах организационных коммуникаций; - структуре и психологии рабочей группы; – нормах и принципах делового этикета; -основных формах делового общения; – формах взаимодействия в рабочей группе; – психологии межличностного и группового взаимодействия.	**Блок А –** задания репродуктивного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам
			Базовый уровень	**Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о** методах подготовки к публичному выступлению; – этапах проведения деловой беседы; – основных видах служебных совещаний; – основных стратегиях ведения переговоров; – структуре и видах делового письма; – основных формах деловых электронных коммуникаций - основных видах организационных коммуника-	

		делового общения; – формы взаимодействия в рабочей группе; – психологию межличностного и группового взаимодействия.		ций; - структуре и психологии рабочей группы; – нормах и принципах делового этикета; -основных формах делового общения; – формах взаимодействия в рабочей группе; – психологии межличностного и группового взаимодействия.	
			Продвинутый уровень	**Сформированные систематические представления о** методах подготовки к публичному выступлению; – этапах проведения деловой беседы; – основных видах служебных совещаний; – основных стратегиях ведения переговоров; – структуре и видах делового письма; – основных формах деловых электронных коммуникаций - основных видах организационных коммуникаций; - структуре и психологии рабочей группы; – нормах и принципах делового этикета; -основных формах делового общения; – формах взаимодействия в рабочей группе; – психологии межличностного и группового взаимодействия.	
		Уметь - готовить доклад к выступлению; – определять повестку дня и регламент служебного совещания; – вести протокол совещания; – осуществлять под-	**Пороговый уровень**	**В целом успешное, но не системное умение** готовить доклад к выступлению; – определять повестку дня и регламент служебного совещания; – вести протокол совещания; – осуществлять подготовку к проведению переговоров; – составлять деловое письмо; – пользоваться электронными коммуникациями – определять организационные причины кон-	**Блок В –** задания реконструктивного уровня: - письменная работа; - тематика рефератов; - тематика презентаций

		готовку к проведению переговоров; – составлять деловое письмо; – пользоваться электронными коммуникациями – определять организационные причины конфликтов; – проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации. - организовывать различные формы делового взаимодействия; – пользоваться деловой документацией.		фликтов; – проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации. - организовывать различные формы делового взаимодействия; – пользоваться деловой документацией.	
			Базовый уровень	**В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение** - готовить доклад к выступлению; – определять повестку дня и регламент служебного совещания; – вести протокол совещания; – осуществлять подготовку к проведению переговоров; – составлять деловое письмо; – пользоваться электронными коммуникациями – определять организационные причины конфликтов; – проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации. - организовывать различные формы делового взаимодействия; – пользоваться деловой документацией.	
			Продвинутый уровень	**Сформированное умение эффективно** - готовить доклад к выступлению; – определять повестку дня и регламент служебного совещания; – вести протокол совещания; – осуществлять подготовку к проведению переговоров; – составлять деловое письмо; – пользоваться электронными коммуникациями – определять организационные причины конфликтов;	

				– проектировать межличностные и групповые организационные коммуникации. - организовывать различные формы делового взаимодействия; – пользоваться деловой документацией.	
		Владеть - техникой публичного выступления; – психологическими приемами расположения собеседника; – навыками коллективного обсуждения вопросов; – тактическими приемами ведения переговоров; – методами унификации документов; – навыками выбора формы электронных коммуникаций. - формами межличностного общения; – навыками делового этикета.	**Порого-вый уро-вень**	**Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок** - техникой публичного выступления; – психологическими приемами расположения собеседника; – навыками коллективного обсуждения вопросов; – тактическими приемами ведения переговоров; – методами унификации документов; – навыками выбора формы электронных коммуникаций. - формами межличностного общения; – навыками делового этикета.	**Блок С –** задания практико-ориентированного уровня: - ситуационные задачи
			Базовый уровень	**Демонстрирует владения на базовом уровне** - техникой публичного выступления; – психологическими приемами расположения собеседника; – навыками коллективного обсуждения вопросов; – тактическими приемами ведения переговоров; – методами унификации документов; – навыками выбора формы электронных коммуникаций. - формами межличностного общения; – навыками делового этикета.	
			Продви-нутый уровень	**Демонстрирует владения на высоком уровне** - техникой публичного выступления; – психологическими приемами расположения собеседника;	

				– навыками коллективного обсуждения вопросов; – тактическими приемами ведения переговоров; – методами унификации документов; – навыками выбора формы электронных коммуникаций. - формами межличностного общения; – навыками делового этикета.	

РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине

Для проверки сформированности компетенции:

- ОПК-5 - способность организовывать взаимодействие с клиентами и партнерами в процессе решения задач управления жизненным циклом информационных систем и информационно-коммуникационных технологий;

- индикатора компетенции:

- ИОПК-5.1 (осуществление организации взаимодействия с клиентами и партнерами в процессе решения профессиональных задач)

Блок А. Задания репродуктивного уровня («знать»)

<u>А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине</u>

Тесты типа А.

Тест 1

Выбрать единственный верный вариант ответа.

А1. *Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:*

А) коммуникация
Б) общение
В) перцепция
Г) поведение

А2. *По содержанию общение может быть:*

А) Материальное
Б) социальное
В) Когнитивное
Г) Кондиционное
Д) виртуальное

А3. *По целям общение делится на:*

А) Материальное
Б) Биологическое
В) деловое
Г) социальное
Д) бытовое

А4. *В общении выделяются:*

А) цель
Б) кодирование
В) предмет
Г) задачи

***А5**.частными видами общения являются:*
А) деловое
Б) семейное
В) бытовое
Г) межгрупповое
Д) целевое

***А6**. Средством общения является:*
А) чувства
Б) язык
В) интуиция
Г) письменность

***А7**. Различают следующие функции общения:*
А) защитная
Б) Трансляционная
В) Интегративная
Г) Инструментальная
Д) социального контроля

***А8**. По форме общение бывает:*
А) прямое
Б) виртуальное
В) интуитивное
Г) интерактивное

А9. *Воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений – это …*
А) императив
Б) манипуляция
В) диалог
Г) монолог

***А10.** Сторона общения, основанная на процессе восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания это …*
А) Перцептивная
Б) Интерактивная
В) Коммуникативная
Г) Социальная

***А11**. Процесс обмена информацией между субъектами общения это…*
А) общение

Б) коммуникация
В) кодирование
Г) реклама

***А12**. Необходимыми условиями процесса коммуникации являются наличие…*
А) как минимум, двух участников
Б) канала коммуникации
В) у субъектов органов восприятия
Г) единой системой кодирования информации
Д) необходимой информации

***А13**. Информация, которая не предполагает непосредственного изменения поведения – это…*
А) Констатирующая
Б) побудительная
В) рекламная
Г) стимулирующая

***А14.** Информация, которая призвана стимулировать какое-то действие.*
А) познавательная
Б) констатирующая
В) обучающая
Г) побудительная

***А15**. Побудительную стимуляцию, подразделяют на…*
А) активизация
Б) интердикция
В) стабилизация
Г) дестабилизация
Д) мотивация

***А16**. Запрет нежелательных видов деятельности – это…*
А) активизация
Б) интердикция
В) стабилизация
Г) дестабилизация

***А17**. Средства или пути, с помощью которых и по которым передается информация.*
А) канал коммуникации
Б) кодирование
В) язык общения
Г) обратная связь

***А18**. Средства, способствующие принятию информации и ослабляющие действие фильтров.*

А) барьеры
Б) фасцинации
В) умение слушать
Г) техника восприятия

***А19**. предполагает использование вопросов*

А) нерефлексивное слушание
Б) рефлексивное слушание

***А20.** обратная связь бывает:*

А) опосредованная
Б) активная
В) прямая
Г) пассивная
Д) косвенная

Тест 2

Выбрать единственный верный вариант ответа.

А1. *осмысленное стремление одного человека или группы людей посредством слова вызвать желание у другого человека или группы людей к действию*

А) деловая беседа
Б) деловые переговоры
В) спор
Г) дискуссия

***А2**. к третьему этапу деловой беседы относится…*

А) принятие решения
Б) передача информации
В) аргументирование
Г) установление контакта

***А3**. основной задачей начала беседы является:*

А) установление контакта
Б) создание комфортной атмосферы
В) привлечение внимания
Г) пробуждение интереса
Д) все ответы верны

***А4**. краткое изложение ситуации или проблемы, увязав ее с содержанием беседы – это прием…*

А) зацепки

Б) снятия напряжения
В) стимулирования игры воображения
Г) прямого подхода

А5. *этот прием предполагает постановку в начале беседы сразу множества вопросов по ряду проблем.*
А) зацепки
Б) снятия напряжения
В) стимулирования игры воображения
Г) прямого подхода

А6. *этот прием предполагает непосредственный переход к делу.*
А) зацепки
Б) снятия напряжения
В) стимулирования игры воображения
Г) прямого подхода

А7. *этот прием осуществляется при помощи теплых слов или приятных фраз в адрес собеседника*
А) зацепки
Б) снятия напряжения
В) стимулирования игры воображения
Г) прямого подхода
А8. *второй фазой деловой беседы является …*
А) установление контакта
Б) передача информации
В) аргументирование
Г) принятие решения

А9. *наиболее сложной фазой деловой беседы является...*
А) установление контакта
Б) передача информации
В) аргументирование
Г) принятие решения

А10. *активная техника слушания, заключающаяся в переформулировке того, что сообщают своими словами, с целью проверки понимания.*
А) резюмирование
Б) перефразирование
В) выяснение
Г) отражение чувств

Тест 3

Выбрать единственный верный вариант ответа.

А1. *форма делового общения, предусматривающая обсуждение деловых ситуаций и проблем с целью коллективного поиска путей их разрешения.*

А) переговоры
Б) дискуссия
В) совещание
Г) диспут

А2. _____ *совещание используется для поиска оптимального решения проблемы посредством дискуссии.*

А) проблемное
Б) *инструктивное*
В) оперативное
Г) диспетчерское

А3. _____ *совещание используется в случае необходимости передать распоряжения по вертикальной схеме управления сверху вниз для их быстрейшего исполнения*

А) проблемное
Б) инструктивное
В) оперативное
Г) диспетчерское

А4. _____ *совещание используется в случае необходимости получения информации о текущем состоянии дел на участках, в подразделениях фирмы*

А) проблемное
Б) инструктивное
В) оперативное
Г) разъяснительное

А5.*оптимальное количество участников служебного совещания составляет…*

А) более 10 чел.
Б) 10-20 чел
В) 11 чел.
Г) не более 8— 10 чел.

А6. *общее время проведения должно составлять…*

А) более 2 ч.
Б) не более 10-20 мин.
В) не более 1 ч.
Г) не более 1,5 - 2 ч.

А7. *оперативное совещание лучше всего проводить …*

А) в одно и то же время в один и тот же день

Б) по мере необходимости.
В) по усмотрению руководителя
Г) по усмотрению коллектива

***А8**. начинает совещание с докладом …*
А) начальник отдела
Б) руководитель, либо назначенное лицо
В) рядовой сотрудник
Г) секретарь

***А9**. завершается совещание…*
А) подведением итогов
Б) принятием решения
В) определением круга ответственных лиц
Г) все ответы верны

***А10**. Согласно этикету, первыми выступают с докладом на совещании…*
А) нижестоящие должности
Б) вышестоящие должности
В) гости
Г) младшие по возрасту

Тест 4

Выбрать единственный верный вариант ответа.

А1. *форма делового общения, которое предполагает достижение разумного соглашения при наличии несовпадающих или даже противоположных интересов сторон.*
А) деловые переговоры
Б) дискуссия
В) прения
Г) беседа

А2. *К тактикам ведения переговоров относятся…*
А) привлечение посредника
Б) поддержка третьей стороны
В) определение предельного срока
Г) все ответы верны

***А3**. Участники переговоров от принимающей стороны должны занять место в комнате переговоров…*
А) после прихода другой стороны
Б) до прихода другой стороны
В) совместно с другой стороной
Г) по договоренности сторон

***А4**. первым представляет участников переговоров…*

А) старший по должности

Б) руководитель приглашенной стороны

В) руководитель принимающей стороны

Г) младший по должности

А5. *Традиционно на переговорах гости занимают места…*

А) лицом к окну

Б) справа от хозяев

В) спиной к двери

Г) слева от хозяев

Д) по своему усмотрению

А6. *для людей занятых дружеской, непринужденной беседой характерно расположение за столом…*

А) диагональное

Б) угловое

В) по одну сторону стола

Г) друг против друга

А7. *для людей занятых совместной работой, выработкой общих решений характерно расположение за столом…*

А) диагональное

Б) угловое

В) по одну сторону стола

Г) друг против друга

А8. *для людей занятых соперничеством, в результате которого каждый собеседник упорно придерживается своей точки зрения характерно расположение за столом…*

А) диагональное

Б) угловое

В) по одну сторону стола

Г) друг против друга

А9. *при отсутствии заинтересованности, нежелании взаимодействовать характерно расположение за столом…*

А) диагональное

Б) угловое

В) по одну сторону стола

Г) друг против друга

***А10**. в процессе переговоров трудные вопросы обсуждаются…*

А) в самом конце
Б) вначале
В) в середине
Г) по усмотрению сторон

***А11**. стратегия ведения переговоров, предполагающая партнерский тип поведения*
А) позиционный торг
Б) жесткого доминирования
В) мягкой уступчивости
Г) переговоры на основе интересов

***А12**. стратегия ведения переговоров, ориентированная на конфронтационный тип поведения.*
А) позиционный торг
Б) принципиальных переговоров
В) мягкой уступчивости
Г) переговоры на основе интересов

***А13**. стратегия ведения переговоров, при которой стараются найти общий интерес и обоюдовыгодное решение.*
А) жесткого доминирования
Б) принципиальных переговоров
В) мягкой уступчивости
Г) видимой поддержки

***А14**. стратегия ведения переговоров, направленная на сотрудничество и поиск разумного соглашения.*
А) жесткого доминирования
Б) принципиальных переговоров
В) мягкой уступчивости
Г) видимой поддержки

***А15**. стратегия ведения переговоров, при которой не доверяет партнеру и хочет добиться «победы» любой ценой.*
А) жесткого доминирования
Б) принципиальных переговоров
В) мягкой уступчивости
Г) видимой поддержки

***А16**. стратегия ведения переговоров, при которой доверяют партнерам, ищут решение, на которое устроит партнеров.*
А) жесткого доминирования
Б) принципиальных переговоров

В) мягкой уступчивости
Г) видимой поддержки

***А17**. стратегия ведения переговоров, при которой допускают односторонние потери для достижения согласия.*

А) жесткого доминирования
Б) принципиальных переговоров
В) мягкой уступчивости
Г) игнорирования

***А18**. стратегия ведения переговоров, при которой одна сторона требует от другой стороны уступок, и ищет то решение, максимально выгодное для себя.*

А) жесткого доминирования
Б) принципиальных переговоров
В) мягкой уступчивости
Г) игнорирования

***А19**. Максимально эффективной является стратегия…*

А) жесткого доминирования
Б) принципиальных переговоров
В) мягкой уступчивости
Г) игнорирования

А20. *стратегия переговоров, направленная на избегание конфронтации и приводящая к компромиссному решению…*

А) жесткого доминирования
Б) принципиальных переговоров
В) мягкой уступчивости
Г) игнорирования

А21. *На переговорах они официальны и профессиональны, обращаться к ним следует по фамилии, а не по имени.*

А) немцы
Б) итальянцы
В) американцы
Г) японцы

А22. *приветливы и доброжелательны, абсолютно непоколебимы в соблюдении каких-то правил и законов, умеют избегать острые углы во время переговоров.*

А) англичане
Б) итальянцы
В) американцы

Г) японцы

А23. *важнейшим элементом для них на переговорах является установление доверия между партнерами, все контакты и обсуждения ведутся с мужчинами.*

А) арабы
Б) корейцы
В) французы
Г) китайцы

А24. *Большое внимание уделяют увязке разнообразных вопросов — так называемым «пакетным» решениям.*

А) итальянцы
Б) корейцы
В) американцы (США)
Г) японцы

А25. *В состав их делегации обязательно включается «конфликтолог», который всегда присутствует на переговорах.*

А) итальянцы
Б) китайцы
В) американцы (США)
Г) арабы

А26. *Переговоры ведут жестко, предпочитают досконально изучать все аспекты и последствия поступающих предложений.*

А) итальянцы
Б) корейцы
В) американцы (США)
Г) французы

А27. *предпочитают завязывать деловые отношения с равными им по статусу людьми, для них важны неформальные контакты с партнерами, в том числе и в неслужебное время.*

А) итальянцы
Б) корейцы
В) россияне
Г) французы

А28. *ведут переговоры, четко разграничивая отдельные этапы: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап переговоров.*

А) итальянцы
Б) корейцы
В) китайцы
Г) французы

А29. *При переговорах с ними неприемлемо никакое давление, необходимо избегать физического контакта — рукопожатие нежелательно.*

А) итальянцы
Б) корейцы
В) китайцы
Г) японцы

А30. *они всегда настаивают на личной встрече, но договариваются о ней через посредника; напористы и агрессивны при ведении переговоров.*

А) итальянцы
Б) корейцы
В) китайцы
Г) японцы

Тест 5

Выбрать единственный верный вариант ответа.

А1. *Правильно составленное деловое письмо должно иметь следующую структуру:*

А) просьба; внимание; интерес; призыв к действию
Б) внимание; интерес; просьба; призыв к действию
В) призыв к действию; просьба; внимание; интерес;
Г) интерес; внимание; просьба; призыв к действию

А2. *Общий объем делового письма не должен превышать ____ страницы машинописного текста.*

А) 1,5
Б) 2
В) 1
Г) 3,5

А3. *если автором письма является юридическое лицо, то оно пишется от* ... лица

А) первого
Б) второго
В) третьего
Г) по усмотрению автора

А4. *От первого лица излагаются следующие документы:*

А) законы
Б) приказы
В) докладные
Г) устав
Д) заявления

А5. *Стиль работы с документацией, при которой руководитель внимательно изучает всю входящую документацию, пока не переправит их в папку с исходящей.*

А) волокитчик
Б) суперисполнитель
В) распасовщик
Г) антибюрократ

А6. *Стиль работы с документацией, при которой руководитель проводит за столом минимум времени, постоянно откладывая просмотр корреспонденции...*

А) волокитчик
Б) суперисполнитель
В) распасовщик
Г) антибюрократ

А7. *Стиль работы с документацией, при которой руководитель до предела загружает подчиненных и жалуется на низкое качество документации.*

А) волокитчик
Б) суперисполнитель
В) распасовщик
Г) антибюрократ

А8. *Стиль работы с документацией, при которой руководитель необходимый минимум информации собирает за счет личных контактов с другими руководителями.*

А) волокитчик
Б) суперисполнитель
В) распасовщик
Г) антибюрократ

А9. *Текст с пробелами, предназначенными для переменной информации.*

А) текст-аналог
Б) трафарет
В) анкета
Г) справка

А10. *Тексты примерно идентичного содержания и языкового оформления.*

А) текст-аналог
Б) трафарет
В) анкета
Г) справка

А11. *мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда организация или отдельная известная личность, желают дать свои комментарии, которые были бы интересны и важны для общественности.*

А) Брифинг
Б) Пресс-релиз
В) Пресс-конференция
Г) Коммюнике

А12. *формальное уведомление об исходе переговоров, соглашении, ключевых событиях, совещаниях, сборах, саммитах.*

А) Брифинг
Б) Пресс-релиз
В) Пресс-конференция
Г) Коммюнике

А13. *информационное сообщение, содержащее в себе новость об организации, изложение её позиции по какому-либо вопросу и передаваемое для публикации в СМИ.*

А) Брифинг
Б) Пресс-релиз
В) Пресс-конференция
Г) Коммюнике

А14. *краткая пресс-конференция, посвященная одному вопросу*

А) Брифинг
Б) Пресс-релиз
В) Пресс-конференция
Г) Коммюнике

А15. *Оптимальное время проведения пресс-конференции*

А) с 11.00 до 16.00.
Б) с 9.00 до 11.00
В) с 16.00 до 20.00
Г) по согласию сторон

А16 *Продолжительность проведения пресс-конференции обычно составляет:*

А) 1-2 часа.
Б) от 30 минут до 3 часов
В) 3-4 часа
Г) до 30 минут

А17. *Главным PR-документом в любой организации является…*

А) Брифинг

Б) Пресс-релиз
В) Пресс-конференция
Г) Коммюнике

А18. *первый абзац пресс-релиза называется…*
А) Брифинг
Б) лид
В) заголовок
Г) Коммюнике

А19. *в таком пресс-релизе сообщает о событии, которое только должно произойти.*
А) ньюс-релиз
Б) Информационный пресс-релиз
В) Пресс-релиз-анонс
Г) все ответы верны

А20. *Пресс-релиз не должен содержать:*
А) оценочных данных
Б) рекламную информацию
В) более двух страниц текста
Г) все ответы верны

А21. *глобальная социально-коммуникационная компьютерная сеть, предназначенная для удовлетворения личностных и групповых коммуникационных потребностей.*
А) интернет
Б) интронет
В) глонасс
Г) GPS

А22. *специальная программа для движения в Сети интернет.*
А) браузер
Б) интерфейс
В) навигатор
Г) сервер
Д) поисковая система

А23. *электронная коммуникация по способу контакта является…*
А) опосредованной
Б) непосредственной
В) виртуальной
Г) косвенной

А24. *согласно общепринятой классификации электронного бизнеса, аббревиатура «B2B» означает…*

А) «Предприятие - Предприятие»

Б) «Предприятие - Потребитель»

В) «Потребитель - Потребитель»

Г) «Потребитель - Предприятие»

Д) «Предприятие - Правительство»

А25. *при необходимости общения с несколькими собеседниками одновременно на большом расстоянии наиболее удобна…*

А) чат

Б) электронная почта

В) конференц-связь

Г) ICQ

А26. *Коммуникационным инструментом, совмещающим в себе свойства электронной почты и чата, являются…*

А) онлайн видеосвязь

Б) службы моментальных сообщений

В) конференц-связь

Г) форум

А27. *веб-сайт, содержимое которого регулярно обновляется пользователем и предназначается для самопрезентации и поиска единомышленников.*

А) форум

Б) блог

В) чат

Г) ICQ

А28. *В качестве способа функционирования данный вид коммуникации использует схему работы рации — открытый эфир и симплексную связь.*

А) форум

Б) блог

В) чат

Г) ICQ

А29. *вид сетевых коммуникаций, позволяющий участвовать в обсуждениях или следить за их ходом в удобное время.*

А) форум

Б) блог

В) чат

Г) ICQ

А30. *согласно общепринятой классификации электронного бизнеса, аббревиатура «B2C» означает…*

А) «Предприятие - Предприятие»

Б) «Предприятие - Потребитель»

В) «Потребитель - Потребитель»

Г) «Потребитель - Предприятие»

Д) «Предприятие - Правительство»

А2. Вопросы для обсуждения

1

1. Что такое общение?
2. Чем общение отличается от деятельности и как они взаимосвязаны?
3. Какие виды общения вы знаете?
4. Каковы компоненты общения?
5. Какие стороны общения выделяют?
6. Перечислите виды межличностного общения.
7. Какие барьеры общения существуют?
8. Что такое фасцинации и как они используются?
9. Что такое рефлексивное слушание?
10. Что такое восприятие?
11. Какие ошибки восприятия вы знаете?

2

1. Что понимается под деловой беседой?
2. Перечислите основные виды деловой беседы.
3. Охарактеризуйте основные этапы деловой беседы.
4. Какие психологические приемы начала беседы вы знаете?
5. Насколько важно уметь слушать в процессе беседы?
6. Перечислите четыре техники активного слушания.
7. Какова должна быть структура и характеристики речи для наиболее эффективного восприятия информации собеседником?
8. Перечислите риторические методы аргументирования.
9. Охарактеризуйте спекулятивные методы аргументирования.
10. Какие психологические приемы достижения расположения собеседника вы знаете?
11. Какова роль взаимопонимания в процессе беседы?

3

1. Что понимается под служебным совещанием?
2. Перечислите основные виды служебных совещаний.
3. Охарактеризуйте основные этапы служебного совещания.

4. Какие мероприятия необходимо провести в процессе подготовки к совещанию?
5. Что такое повестка дня и регламент совещания?
6. При каком условии служебное совещание считается эффективным?
7. Как оформляются ход и результаты совещания?
8. Какова структура протокола служебного совещания?
9. Что такое публичное выступление?
10. Как правильно подготовить доклад для публичного выступления?
11. Каковы основные правила взаимодействия с аудиторией в процессе публичного выступления?

4

1. Что такое деловые переговоры, и в каких случаях они проводятся?
2. Охарактеризуйте основные этапы ведения переговоров.
3. Какова роль подготовительного этапа?
4. Что представляет собой тактика ведения переговоров?
5. Какие тактические приемы ведения переговоров используются наиболее часто?
6. Какие принципы должны использоваться для наиболее эффективного ведения переговоров?
7. Каковы основные принципы размещения участников переговоров за столом?
8. Какие основные положения при взаимодействии людей за столом рассматриваются по Марку Кнаппу как невербальная коммуникация?
9. Перечислите основные стратегии ведения переговоров.
10. Какова наиболее эффективная стратегия ведения переговоров?
11. Каковы национальные особенности ведения переговоров?
12. Какие варианты исхода переговоров возможны?
13. В каком случае переговоры считаются успешными?

5

1. Что такое деловое письмо?
2. Какова структура делового письма?
3. Каковы основные правила написания делового письма?
4. Охарактеризуйте основные стили работы с документами.
5. Что представляет собой унификация служебных документов, и каковы его преимущества?
6. Охарактеризуйте основные формы унификации документов.
7. Что такое электронные коммуникации?
8. Что представляет собой сеть Интернет?
9. Как компенсируется недостаток невербальных знаков в письменной коммуникации?
10. Какова функциональная структура электронного бизнеса?
11. Перечислите виды, уровни и формы коммуникаций?

12.Охарактеризуйте основные виды сетевых коммуникаций.

Блок В. Задания реконструктивного уровня («уметь»)

В1. Письменная работа

Задание 1. Сравнить столбцы и подобрать правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу. Обосновать выбор.

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон
4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели

Задание 2.

1. Найдите в прессе три официальных документа. Прочитайте их, и выделите типичные деловые речевые обороты.

2. Подготовьте текст публичного выступления на тему, связанную с организацией молодежного рекламного фестиваля «Хрустальный апельсин».

3. Составить деловое письмо, используя образец (представленный в приложении 1). Тему выбрать самостоятельно.

.4. Объясните пословицы и поговорки и выберите, какие из них уместны в деловом общении:

- «Держать марку»;
- «В чужой монастырь со своим уставом не ходят»;
- «Выносить сор из избы».

В2. Ситуационные задачи

Ситуация 1

Подчиненный вам работник – талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно

взаимодействует. Вместе с тем у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно.

В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако, ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить: рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных: критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, сотрудник отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Блок С. Задания практикоориентированного уровня для диагностирования сформированности компетенций («владеть»)

С1. Тренинги.

Тренинг: «Одежда для первого впечатления»

Цель: анализ своих возможностей по созданию собственного имиджа.

Задание - Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

а) самопрезентация;

б) участие в деловом совещании;

в) вечерний ужин с иностранными деловыми партнерами;

г) корпоративный уик-энд.

Тренинг: «Публичное выступление»

Рекомендации по подготовке к тренингу:

- составить текст публичной речи на тему «Агитационная программа политического кандидата Иванова И. И.»;
- найти сведения о политических задачах данного кандидата;
- определить, как вы будете удерживать внимание слушателей;
- выступить перед аудиторией.

Тренинг: «Деловое письмо».

Используя образец, напишите: 1) сопроводительное письмо; 2) письмо-ответ на претензию; 3) письмо – запрос.

Какого типа деловое письмо представлено ниже в качестве образца? Какова его структура? Выделите каждый пункт структуры по абзацам.

С2. Деловая игра.

Деловая игра: «Дисциплинарная беседа»

Цель игры: развитие навыков ведения деловых бесед, умения пользоваться различными психологическими приемами общения, быстро ориентироваться в нестандартной ситуации.

Условие игры. Среди студентов необходимо выбрать двоих добровольцев на роль начальника отдела и подчиненного. После этого им зачитывается ситуация и объясняется задание.

Ситуация. Вы являетесь сотрудником одного из отделов фирмы. Вы давно и плодотворно работаете, наконец, руководство фирмы заметило ваши успехи и оценило их по достоинству. Начальник вашего отдела уходит на заслуженный отдых (на пенсию). Руководство фирмы решило назначить вас руководителем отдела. Состоялась презентация и руководитель подразделения представил вас коллективу. Коллектив не возражал против вашей кандидатуры.

С сотрудниками отдела вы хорошо знакомы, т.к. они являлись вашими коллегами по работе. С некоторыми из них у вас сложились дружеские отношения. Однако теперь ситуация изменилась – в роли их начальника и у вас имеются свои взгляды на некоторые вопросы, касающиеся работы отдела. Предыдущий начальник отдела на ваш взгляд был слишком мягким руководителем и вас не устраивает дисциплина в отделе. Теперь, находясь в роли руководителя, вы имеете возможность исправить эту ситуацию.

Вы решили не откладывать решение данной проблемы в долгий ящик и сразу же назначить дисциплинарную беседу одному из ваших бывших коллег. Он (она) является грамотным специалистом, знающим свое дело, однако у него есть один недостаток – он частенько опаздывает на работу. Кроме того, у вас за время предыдущей работы сложились хорошие дружеские отношения.

На завтра в 8. 15 утра вы пригласили на прием этого работника. Цель беседы вы не объяснили, однако сотрудник может догадываться о ней.

Ровно в 8. 15 утра ваш подчиненный уже ждет вас в приемной. Однако приключилась нелепая ситуация – вы попали по дороге на работу в дорожную пробку и опоздали на работу. В 8. 30 утра вы в спешке подходите к дверям своей приемной, надеясь в душе, что ваш подчиненный тоже как обычно опоздал. Однако, войдя в приемную, вы видите, что приглашенный уже давно ожидает вас.

Задание. Начальник должен сориентироваться в данной ситуации и решить, как начать и провести беседу.

Подчиненный должен постараться оправдаться и использовать ситуацию в свою пользу.

Оценка результатов. В результате проведенной беседы определяется победитель психологической дуэли между подчиненным и руководителем. При этом учитывается умение грамотно использовать различные оборонительные и наступательные психологические приемы ведения беседы.

Победитель выявляется голосованием и обоснованием выбора остальной аудиторией, которая указывает на ошибки, допущенные участниками.

Затем приглашается другая пара участников. Таким образом, игра может проводиться в несколько туров. В конце подводятся итоги и обобщаются результаты с объявлением лучших участников.

Деловая игра: «Служебное совещание»

1. Определяются участники деловой игры (6 - 10 человек). Если количество участников более 10 чел., то можно организовать 2-3 команды.
2. Участникам раздаются бейджи с названием должностей, которых они играют.
3. Далее зачитывается ситуация для анализа и принятия коллективного решения, а также оглашаются критерии оценки участников.
4. По жеребьевке распределяются каждому участнику своя роль (выбирает как экзаменационный билет), всего 6-10 должностей (ролей).
5. Все участники садятся вместе за одним столом, и дается 10 минут на подготовку докладов.
6. После чего за подготовленным столом проводится совещание.
7. Лимит проведения совещания 30 мин, после чего игра останавливается и оценивается жюри по указанным критериям – ставятся баллы каждому участнику персонально (за качество доклада и исполнение роли), а также групповая оценка (за качество и обоснованность принятого в ходе обсуждения решения).

Ситуация для анализа и принятия решения.

Обувная фабрика имеет единственного поставщика качественной кожи – основного сырья. Предприятие имеет постоянных клиентов, поэтому график поставки заказов расписан на несколько месяцев вперед. Поставщиком сырья является зарубежная фирма. Вследствие изменения политической ситуации, импорт сырья из данного государства становится невозможным. Согласно договору между фирмами, данная ситуация считается форс-мажорной и не предусматривает санкций на стороны вследствие невыполнения условий договора.

В связи со сложившейся ситуацией предприятие лишается единственного поставщика качественного сырья и под угрозой оказывается выполнение заказов на поставку готовой продукции.

Для разрешения данной ситуации, необходимо срочно провести внеочередное служебное совещание.

Распределение ролей.

1. Директор фабрики.

- составляет повестку дня (в данном случае единственный вопрос для обсуждения);
- знакомит приглашенных специалистов компании с повесткой дня;
- начинает, ведет и завершает совещание;

- следит за соблюдением регламента (2 минуты на доклад) и повестки дня при обсуждении;

- назначает секретаря для ведения протокола;

- определяет порядок выступления докладчиков;

- обобщает информацию докладчиков и принимает решение по вопросу;

- назначает сроки и ответственных за исполнение принятого решения лиц.

Результат эффективно проведенного совещания (командная работа) оценивается по принятому решению по итогам совещания (при отсутствии определенного решения по истечении установленного регламентом времени за командную работу определяется - 0 баллов).

Лимит времени совещания 30 минут!!!

2. Зам. по производству.

Готовит доклад о состоянии дел в производственных цехах:

- наличие, срочность и ход выполнения заказов;

- готовность технологического оборудования (уровень загрузки, сменность работы в цеху, степень износа и потребность в ремонтных работах и обновлении);

- уровень брака и потерь, а также их причины;

- готовность производства к освоению новых моделей (наличие необходимого оборудования и персонала);

- наличие квалифицированного персонала.

Качество подготовленного доклада определяется полнотой картины о состоянии производства.

3. Зав. сырьевым складом.

Готовит доклад о запасах сырья на складе:

- на сколько дней осталось кожи, фурнитуры, подошвы, стельки и т.п.;

- дает информацию о том какую максимальную партию можно разместить на складе (резерв складских площадей);

- готовность принять поставки по железной дороге.

Оценивается логичность и обоснованность информации.

4. Нач. службы снабжения.

Дает информацию о возможных потенциальных поставщиках и условиях поставки:

- цены;

- качество (сорт) сырья;

- минимальная партия отгрузки поставщиком;

- наличие предоплаты;

- самовывоз или доставка за счет поставщика;

- надежность поставщика и его репутация;

- необходимость оформления таможенных документов и т.п.

Оценивается логичность и обоснованность информации, также сравнение поставщиков, позволяющий сделать выбор.

5. Нач. службы маркетинга.

Делает доклад о текущих трендах и моде на определенные модели, наличие спроса на них:

- предлагает изменения в ассортименте выпускаемой продукции в соответствии с изменениями спроса в будущем сезоне;

- устанавливает пределы цен на продукцию (ценовую нишу для предприятия на основе мониторинга рынка);

- устанавливает соотношение для выпуска мужской, женской и детской линейки продукции;

- определяет тренды на использование материалов для изготовления продукции в соответствии с предпочтениями потребителей.

На основании доклада должно быть ясно, сколько и какой продукции необходимо выпускать, из какого материала и по какой цене в ближайшее время.

6. Гл. бухгалтер.

Делает доклад о финансовом состоянии предприятия на текущий момент:

- наличие свободных финансовых ресурсов;

- возможность получения кредитов банка в случае необходимости (кредитная история предприятия);

- определяет пределы себестоимости и рентабельности продукции (рассчитывает максимальную закупочную цену на сырьё);

- указывает на наличие юридических ограничений на предполагаемые сделки, переводы и перечисления средств.

Доклад должен дать картину ясности о возможности работы с потенциальным поставщиком сырья.

При необходимости могут быть введены дополнительные роли: нач. отдела сбыта, юрист и т.п.

Деловая игра: «Переговорный процесс»

Сценарий игры.

1. Группа делится на две команды, которые представляют две фирмы.
2. В каждой команде выбирается руководитель делегации от фирмы.
3. Обеим командам зачитываются ситуация для анализа и условия игры.
4. Каждый руководитель делегации получает в письменном виде обязательные требования от руководства фирмы, интересы которой он должен представлять во время переговоров.
5. Каждый руководитель делегации, посовещавшись с командой, определяет роли остальных членов делегации (финансовый директор, маркетолог, юрист, аналитик, экономист, директор по производству и т.д.).
6. Каждому члену делегации раздаются бейджи с указанием должности каждого и фамилии.
7. Командам дается по 15 минут для ознакомления с условиями задания и выработки командной стратегии. При этом команды садятся и обсуждают раздельно друг от друга.
8. Далее делегации приглашаются за заранее подготовленный стол переговоров.
9. Переговоры начинаются с приветствия и представления членов делегаций друг другу.

10. В случае необходимости руководители делегаций имеют право взять тайм-аут для дополнительной консультации с членами команды не более 10 минут. В этом случае объявляется следующий раунд переговоров.

11. Командам дается максимум 30 минут непосредственно для обсуждения условий и достижения согласия при соблюдении каждой командой интересов своих фирм.

12. Переговоры считаются успешными при условии заключении контракта между сторонами. В противном случае переговоры считаются неэффективными.

Ситуация для анализа.

Компания «Аэрофлот» решила пополнить парк новыми самолетами среднемагистрального класса. Путем анализа основных производителей в качестве партнера решено выбрать компанию «Боинг». Аэрофлот выходит с предложением к представителям «Боинг» о проведении переговоров по поставке самолетов, в ходе которых представителям фирм необходимо договориться о цене, условиях и сроках поставки самолетов. При этом, каждая из сторон должна соблюсти свои собственные интересы.

Интересы компании «Аэрофлот» (только для команды «Аэрофлота»).

Компания решила открыть новые маршруты перелетов. В связи с этим решено закупить 10 среднемагистральных самолетов - Boeing-737-800. Половина этих самолетов должна быть поставлена в течение первых 6 месяцев, а остальные в течение следующих 6 месяцев.

В распоряжении руководства имеется 450 млн. долл. свободных финансовых средств.

Краткосрочная дебиторская задолженность предприятия на текущий момент составляет 600 млн. долл., а краткосрочная кредиторская задолженность 310 млн. долл.

Интересы компании «Боинг» (только для команды «Боинга»).

В ангарах компании имеются готовые к реализации 6 среднемагистральных Boeing-737-800 и 3 дальне магистральных Boeing-767-300ER. Стоимость среднемагистрального самолета составляет 80 млн. долл., а дальне магистрального 160 млн. долл.

Свободные производственные мощности компании позволяют произвести 4 среднемагистральных и 3 дальне магистральных самолета в течение года.

При заказе партии 5 и более самолетов, компания может предоставить скидку до 10%.

Блок Д. Задания для использования в рамках промежуточной аттестации

Д1. Перечень экзаменационных вопросов

1. Сущность общения, классификация видов.
2. Основные принципы и категории общения.

3. Формы межличностного общения.
4. Барьеры общения.
5. Формы деловой беседы.
6. Этапы деловой беседы.
7. Психологические приемы расположения собеседника.
8. Консультация как форма делового взаимодействия.
9. Понятие и виды служебных совещаний.
10. Этапы проведения совещания.
11. Основные принципы проведения оперативного совещания.
12. Структура протокола служебного совещания.
13. Презентация и ее виды.
14. Тактика ведения деловых переговоров.
15. Размещение участников переговоров за столом.
16. Стратегии ведения переговоров.
17. Национальные особенности ведения переговоров.

ЧАСТЬ 2

Блок А. Задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

Тесты типа А.

Тест 1

Выбрать единственный верный вариант ответа.

А1. *По структурному (иерархическому) критерию организационные коммуникации бывают:*

А) нисходящие
Б) горизонтальные
В) восходящие
Г) вертикальные
Д) неформальные

А2. *тип коммуникации, при котором и отправителем и получателем выступают отдельные индивиды.*

А) межличностная
Б) формальная
В) неформальная
Г) диалог

А3. _____ *коммуникация стандартизирует взаимоотношения между коммуникатором и реципиентом*

А) невербальная
Б) вербальная

Г) формальная
Д) неформальная

А4. *По расположению субъектов различают организационные коммуникации:*
А) формальные и неформальные
Б) внешние и внутренние
В) вербальные и невербальные
Г) простые и сложные

А5. *Система фирменных коммуникаций включает в себя следующие виды:*
А) рекламные
Б) пропагандистские
В) сервисные
Г) рыночные
Д) внутрифирменные
Е) все ответы верные

А6. *Основными игроками информационного рынка являются:*
А) производители
Б) продавцы
В) пользователи
Г) все ответы верны

А7. *посредник между пользователем и продавцом информации*.
А) юсер
Б) вендор
В) продюсер
Г) дилер

А8. *Наиболее распространенное и эффективное средство доступа к информационным ресурсам.*
А) библиотека
Б) СМИ
В) телефон
Г) компьютерные сети

А9. *интерактивный диалоговый режим получения информации*
А) онлайн
Б) оффлайн
В) телефон
Г) конференция

А10. *Роль фильтра для информации в системе коммуникаций фирмы играют _____ коммуникации.*

А) входящие
Б) выходящие
Г) внутрифирменные
Д) деловые

А11. *Факторы, снижающие эффективность коммуникации, называются …*

А) фильтры
Б) барьеры
В) неумение слушать
Г) искажения

Тест 2

Выбрать единственный верный вариант ответа.

А1. *группа людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью.*

А) коллектив
Б) рабочая группа
В) социальная группа
Г) все ответы верны

А2. *по форме собственности рабочие группы (коллективы) разделяются на…*

А) производственные
Б) государственные
В) частные
Г) смешанные
Д) временные

А3. *структура рабочей группы включает в себя следующие компоненты:*

А) материальный
Б) духовный
В) политический
Г) социальный
Д) трудовой

А4. *отношения между членами рабочей группы затрагивают следующие сферы:* А) профессиональная
Б) трудовая
В) ценностно-мировозренческая
Г) межличностных отношений
Д) бытовая

***А5**. тип темперамента личности, характеризующийся отсутствием устойчивых психических реакций и неумением работать с неодушевленными предметами*

А) сангвиник
Б) флегматик
В) холерик
Г) меланхолик

***А6**. по классификации М.В. Шепеля работники, тяготеющие к персональной ответственности, самостоятельности – это…*

А) подражатели
Б) пассивные
В) коллективисты
Г) индивидуалисты
Д) претензионисты

***А7**. способность коллектива быстро и качественно выполнять поставленные задачи и достигать целей.*

А) степень профессиональной зрелости
Б) квалификация
В) трудовой потенциал
Г) психологическая совместимость

***А8**. К факторам, определяющим степень зрелости рабочей группы, относятся:*

А) экономические
Б) технологические
В) экономические
Г) организационные
Д) социальные
Е) психологическая совместимость

***А9**. По мнению М. Вудкока* и *Д. Френсиса, чаще всего препятствуют эффективной работе коллектива следующие ограничения.*

А) Нечеткость целей
Б) Непригодность руководителя
В) Неквалифицированные сотрудники
Г) все ответы верны

***А10**. чувствительность к окружающему миру, склонность к образному мышлению свойственна такому типу личности как…*

А) холерик
Б) меланхолик
В) сангвиник

Г) флегматик

***А11**. классификация типов взаимоотношений в рабочей группе, предложенная Блейком и Мутоном, основана на комбинации двух параметров:*

А) интересы сотрудников и производства
Б) внутренняя и внешняя среда
В) интересы сотрудников и руководителя
Г) интересы руководителя и производства

***А12** тип взаимоотношений внутри коллектива, характеризующийся низким уровнем заботы руководителя о производстве и о людях.*

А) Золотая середина
Б) Задача
В) Команда
Г) Невмешательство

***А13** .тип взаимоотношений внутри коллектива, характеризующийся низким уровнем заботы руководителя о производстве высоким уровнем заботы о людях*

А) Золотая середина
Б) Задача
В) Теплая компания
Г) Невмешательство
Д) Команда

***А14** Тип взаимоотношений внутри коллектива, где руководитель в своей деятельности стремится оптимально сочетать интересы дела и интересы персонала.*

А) Золотая середина
Б) Задача
В) Команда
Г) Невмешательство

***А15**. Тип взаимоотношений внутри коллектива, где руководитель полностью сосредоточен на решении производственных задач, человеческий фактор игнорируется*.

А) Золотая середина
Б) Задача
В) Теплая компания
Г) Невмешательство
Д) Команда

А16. *Тип взаимоотношений внутри коллектива, где руководитель стремится максимально учитывать интересы и производства и коллектива.*

А) Золотая середина
Б) Задача
В) Теплая компания
Г) Невмешательство
Д) Команда

***А17**. в основу классификации межличностных отношений между руководителем и подчиненным, предложенной Херси и Бланчардом положены:*
А) квалификация и уровень мотивации сотрудника
Б) квалификация сотрудника и степень опеки сотрудника руководителем
В) интересы сотрудников и руководителя
Г) интересы руководителя и производства

***А18**.Тип взаимоотношений по Херси и Бланчарду, рекомендуемый на среднем уровне зрелости сотрудника, когда подчиненные еще не способны, но уже готовы взять на себя ответственность.*
А) участие
Б) Внушение
В) делегирование
Г) приказание

***А19**. Тип взаимоотношений по Херси и Бланчарду, который оптимален в случае низкого профессионализма сотрудника*
А) участие
Б) Внушение
В) делегирование
Г) приказание

***А20**. Тип взаимоотношений по Херси и Бланчарду, который приемлем в случае высокого уровня профессиональной зрелости сотрудника*
А) участие
Б) Внушение
В) делегирование
Г) приказание

Тест 3

Выбрать единственный верный вариант ответа.

***1**. Группы, которые формируются в коллективе помимо воли администрации.*
А) референтные
Б) формальные
В) неформальные
Г) сквозные

***2**. неформальная группа, оказывающая существенное влияние на общественное мнение коллектива*

А) референтная
Б) малая
В) эталонная
Г) сквозная
Д) доминантная

***3**. неформальную группу возглавляет*

А) руководитель
Б) директор
В) лидер
Г) рядовой сотрудник

***4**.оптимальный размер неформальной группы –*

А) 3-7 чел.
Б) 5-15 чел.
В) 9-11 чел.
Г) более 3 чел.

***5**. Тип лидера, обладающий даром внушения и убеждения.*

А) ситуативный лидер
Б) лидер
В) вожак
Г) руководитель

***6**. Тип лидера, проявляющийся только в какой-то конкретной ситуации.*

А) ситуативный лидер
Б) лидер
В) вожак
Г) руководитель

***7**. Тип лидера, который побуждает к действию личным примером*

А) ситуативный лидер
Б) лидер
В) вожак
Г) руководитель

***8**. способность влиять на поведение других людей*

А) влияние
Б) власть
В) лидерство
Г) мотивация

***9**. признаками неформальной группы являются наличие:*
А) общей цели
Б) лидера
В) норм и правил поведения
Д) все ответы верны

***10**. Цели неформальной группы устанавливает –*
А) лидер
Б) члены группы
В) директор
Г) все ответы верны

***11**. поведение одного индивида, которое вносит изменения в поведение, отношения, ощущения другого индивида.*
А) власть
Б) влияние
В) лидерство
Г) стимулирование

***12**. Что не являются средством влияния.*
А) указания
Б) уговоры
В) угрозы
Г) просьба
Д) подкуп
Е) зарплата

***13**. возможность влиять на поведение других- это…*
А) лидерство
Б) влияние
В) власть
Г) мотивация

***14**.Властью обладают:*
А) руководитель
Б) подчиненные
В) лидер
Г) все ответы верны

***15**. По классификации форм власти Френча и Рэйвена влияние через страх – это власть…*
А) основанная на вознаграждении
Б) основанная на принуждении
В) законная

Г) примера
Д) эксперта

***16**. По классификации форм власти Френча и Рэйвена влияние через положительное подкрепление – это власть…*
А) основанная на вознаграждении
Б) основанная на принуждении
В) законная
Г) примера
Д) эксперта

***17**. По классификации форм власти Френча и Рэйвена влияние через традиции – это власть…*
А) основанная на вознаграждении
Б) основанная на принуждении
В) законная
Г) примера
Д) эксперта

***18**. По классификации форм власти Френча и Рэйвена влияние с помощью харизмы – это власть…*
А) основанная на вознаграждении
Б) основанная на принуждении
В) законная
Г) примера
Д) эксперта

***19**. форма влияния заключающаяся, в эффективной передаче своей точки зрения исполнителю*
а) убеждение
б) участие
в) приказание
г) требование

20. форма влияния через, привлечение работников в управление
а) убеждение
б) участие
в) приказание
г) просьба

Тест 4

Выбрать единственный верный вариант ответа.

А1. *столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом интересов – это…*

а) разногласие
б) спор
в) конфликт
г) диспут

***А2**. по количеству участников конфликты классифицируются на:*
А) дисфункциональные
Б) межличностные
В) конструктивные
Г) бытовые

***А3**. конфликт между личностью и группой называется*
А) межличностныи
Б) межгрупповым
В) внутригрупповым
Г) организационным

***А4**. классификация конфликтов по уровням организации:*
А) восходящие
Б) вертикальные
В) горизонтальные
Г) смешанные
Д) нисходящие

***А5**.По последствиям для организации конфликты бывают:*
А) явные
Б) конструктивные
В) скрытые
Г) деструктивные
Д) организационные

***А6**. Стратегия поведения в конфликтной ситуации по К.У. Томасу и Р.Х Килменну, заключающаяся в желании навязать свои интересы, игнорируя интересы другой стороны*
а) сотрудничество
б) уклонение
в) компромисс
г) конкуренция
д) приспособление

***А7**. Стратегия поведения в конфликтной ситуации по К.У. Томасу и Р.Х Килменну, заключающаяся во взаимных уступках сторон*
а) сотрудничество
б) уклонение

в) компромисс
г) конкуренция
д) приспособление

А8. *Стратегия поведения в конфликтной ситуации по К.У. Томасу и Р.Х Килменну, когда одна из сторон не пытается отстаивать собственные интересы.*

а) сотрудничество
б) уклонение
в) компромисс
г) конкуренция
д) приспособление

А9. *Стратегия поведения в конфликтной ситуации по К.У. Томасу и Р.Х Килменну, при котором наиболее полно учитываются интересы обеих сторон.*

а) сотрудничество
б) уклонение
в) компромисс
г) конкуренция
д) приспособление

А10. *Стратегия поведения в конфликтной ситуации по К.У. Томасу и Р.Х Килменну, при котором конфликт не затрагивает прямых интересов сторон.*

а) сотрудничество
б) уклонение
в) компромисс
г) конкуренция
д) приспособление

А11. *Из всех видов конфликтов управлению поддается только …*

А) скрытый
Б) деструктивный
В) явный
Г) конструктивный

А12. *Способ разрешения конфликта при котором незаинтересованное лицо помогает оппонентам прийти к согласию*

А) компромисс
Б) Третейский суд
В) ультиматум
Г) подавление

А13. *Способ разрешения конфликта, при котором предъявляются решительные требования с угрозой применения мер воздействия в случае отказа*

А) компромисс
Б) разрыв связей
В) ультиматум
Г) подавление

***А14**. Способ разрешения конфликта, используемый, если затронуты принципы убеждения, которыми субъект не может поступиться*
А) компромисс
Б) разрыв связей
В) ультиматум
Г) подавление
Д) третейский суд

***А15**. Способ разрешения конфликта, заключающийся в выделении положительных черт «противника».*
А) компромисс
Б) разрыв связей
В) ультиматум
Г) подавление
Д) психологическое поглаживание

***А16**. Последствия данного конфликта для организации всегда негативные*
А) потенциальный
Б) явный
В) скрытый
Г) межгрупповой

***А17**. методы разрешения организационного конфликта, базирующиеся на изменениях в структуре организации*
А) межличностные
Б) внутриличностные
В) структурные
Г) педагогические

***А18**. к структурным методам разрешения конфликтов относятся:*
А) «Разведение» участников по ресурсам и целям
Б) создание систем вознаграждения
В) объединение конфликтующих для решения общих задач
Г) все ответы верны

***А19**.К межличностным методам разрешения конфликтов относятся:*
А) принуждение
Б) сглаживание
В) уклонение

Г) все ответы верны

***А20**. создание таких условий деятельности, которые предупреждают возникновение конфликтов – это…*

А) принуждение
Б) профилактика
В) уклонение
Г) адаптация

Тест 5

А1. *эстетичное оформление рабочего места сотрудников, соблюдение норм и правил поведения, формирующих положительную репутацию фирмы.*

А) деловой этикет
Б) профессиональный этикет
В) кодекс чести
Г) имидж

***А2**. регламентированные этические нормы внешних проявлений деятельности представителей той или иной специализации.*

А) деловой этикет
Б) профессиональный этикет
В) кодекс чести
Г) имидж

А3. требования к внешнему виду сотрудников, принятые в организации.

А) этикет
Б) дресс-код
В) мода
Г) имидж

А4. нетактичным считается звонок по телефону после…

А) 22.00
Б) 19.00
В) 18.00
Г) рабочего дня

А5. *приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие индивидуальные качества.*

А) лесть
Б) похвала
В) комплимент
Г) поддержка

***А6**. составляющие деловой репутации – это…*

А) Вежливость
Б) тактичность
В) пунктуальность
Г) все ответы верны

А7. *Культура и правила вербального (речевого) этикета тесно связаны с …*
А) формами речи
Б) манерами речи
В) словарным запасов
Г) стилем речи
Д) все ответы верны

А8. *по мнению А. Маккензи основной причиной излишней продолжительности телефонных разговоров и потерь рабочего времени бизнесменов является…*
А) отсутствие подготовки
Б) излишняя эмоциональность
В) отсутствие плана
Г) все ответы верны

А9. *Согласно речевому этикету исторически наработанным стереотипом речевого общения является обращение -*
А) уважаемый
Б) господин
В) мистер
Г) товарищ

А10. *В вербальном общении деловой этикет предполагает применение психологических приемов как:*
А) «метод видимой поддержки»
Б) «отзеркаливание»
В) «формула поглаживания»
Г) «метод бумеранга»

Тесты типа В.

Тест 1

Дописать недостающие слова:

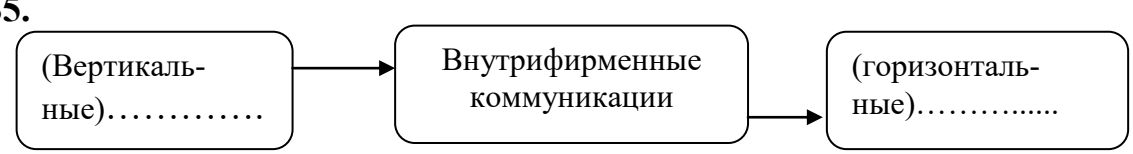
Б1. (***Формальная)…… коммуникация*** стандартизирует взаимоотношения между коммуникатором (передающим информацию) и реципиентом (принимающим информацию) в организации, строго регламентируемые организационными нормами, правилами, основными ценностями

Б2. (***Неформальная)……. коммуникация*** возникает в том случае, когда формальные связи не могут удовлетворять потребности членов социальных групп в организации.

Б3. Коммуникация письменная и устная называется ***(вербальной)*** …… коммуникацией

Б4. Визуальную коммуникацию называют ***(невербальной)***……

Б5.



Б6. **……** ***барьеры*** — поскольку слова могут иметь разные значения для разных людей, то сообщение, сформулированное одним человеком, необязательно будет интерпретировано и понято таким же образом получателем информации.

<u>А2. Вопросы для обсуждения</u>

1

1. Как классифицируются организационные коммуникации?
2. Какова роль внутренних и внешних коммуникаций?
3. Охарактеризуйте вертикальные коммуникации.
4. Что представляют собой горизонтальные коммуникации?
5. Какова роль формальных и неформальных коммуникаций?
6. Каковы основные элементы корпоративной системы коммуникаций?
7. Что представляет собой процесс коммуникации?
8. Каковы основные элементы процесса коммуникации?
9. Какие условия обязательны для осуществления процесса коммуникации?
10. Перечислите основные характеристики эффективной коммуникации.

2

1. Дайте определение и классификацию рабочих групп.
2. Что представляет собой психология рабочей группы?
3. Охарактеризуйте сферы общения в рабочей группе.
4. Какие психотипы личностей по Кречмеру и Шелдону вы знаете?
5. Как учесть психофизиологические особенности индивидов при распределении обязанностей в коллективе?
6. Сколько типов личностей в коллективе существует по классификации Шепеля?
7. Что понимается под степенью профессиональной зрелости группы?
8. Какие факторы влияют на степень профессиональной зрелости группы?
9. Какие типы взаимоотношений в коллективе по Блэйку и Мутону вы знаете?
10. Охарактеризуйте типы межличностного общения между руководителем и подчиненным по Херси и Бленчарду.

3

1. Чем отличается формальная группа от неформальной?
2. Дайте понятие референтной группы.

3. Дайте сравнительную характеристику неформального лидера и формального руководителя.
4. Дайте классификацию типов лидеров.
5. Дайте определение лидерству.
6. Что такое влияние?
7. Какие современные формы влияния вы знаете?
8. Что такое власть и каковы ее источники?
9. Охарактеризуйте формы власти по Френчу и Рэйвену.
10. Что такое руководство и в чем его отличие от власти?

4

1. Дайте определение конфликту.
2. Какие типы организационных конфликтов вы знаете?
3. Какова классификация конфликтов?
4. Охарактеризуйте структуру конфликта.
5. Что такое динамика конфликта?
6. Дайте характеристику стадиям конфликта.
7. Охарактеризуйте стратегии поведения в конфликтной ситуации по Томасу и Килменну.
8. Что понимается под управлением конфликтом?
9. Какие методы разрешения конфликта вы знаете?
10. Что понимается под профилактикой конфликтов?

5

1. Что представляет собой профессиональный этикет?
2. Какую роль выполняет профессиональный этикет?
3. Что такое культура вербального этикета и как она сформировалась?
4. Дайте определение комплимента и охарактеризуйте основные правила применения комплиментов.
5. Каковы национальные особенности вербального этикета?
6. Каковы особенности делового этикета по отношению к клиентам?
7. Каковы основные преимущества телефонного разговора?
8. Охарактеризуйте основные принципы и особенности делового общения по телефону.
9. Каковы факторы, влияющие на эффективность телефонного разговора?
10. В чем преимущество предварительной подготовки к деловому телефонному разговору?

Блок В. Задания реконструктивного уровня («уметь»)

<u>В1. Письменная работа</u>

Задание 1. Сравнить столбцы и подобрать правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и

	правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

<u>В2. Ситуационные задачи</u>

Ситуация 1. Существует торгово-закупочная фирма по сбыту продуктов питания, расфасованных в стеклянную тару.

Однажды директору фирмы доложили, что бригада грузчиков поставила вопрос: «Или увеличение заработной платы в 1,5 раза, или вся бригада завтра пишет заявление об увольнении, и уходят в другую компанию, которая недавно въехала в соседнее помещение, и где такую заработную плату платят».

Помогите директору найти этичный выход из этой конфликтной ситуации?

Ситуация 2. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобные мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Ситуация 3. Представьте, что вы – начальник отдела кадров в местном универсальном магазине. Вам необходимо подобрать новую продавщицу в отдел модной молодежной одежды. Какую информацию вам нужно получить от кандидатов на рабочее место?

Блок С. Задания практикоориентированного уровня для диагностирования сформированности компетенций («владеть»)

<u>С1. Тренинг</u>

Тренинг: ***Разработка и апробация анкеты «Выявление скрытого лидера»***

Цель занятия: приобретение студентами навыков такого вида социологического исследования как анкетирование.

Анкетирование состоит из нескольких этапов:

а) выявление характерных признаков лидера;

б) составление вопросов по каждому признаку;

в) перераспределение вопросов внутри анкеты и составление матрицы ответов;

г) применение анкеты на конкретных лицах;

д) оценка и анализ результатов анкетирования.

В начале занятия студентам предлагается перечислить характерные черты лидера. Затем предложенные варианты обобщаются и записываются, так чтобы получилось 6-8 признаков (пунктов). Например:

1. ответственность;
2. коммуникабельность;
3. решительность;
4. внешняя привлекательность;
5. умение влиять на других;
6. авторитетность и т.д.

После этого, группа делится на две команды. В каждой команде вопросы распределяются между студентами. По каждому пункту составляется по три вопроса. Вопросы должны быть скрытыми и каждый вопрос должен предполагать ответ либо «да», либо «нет». Открытые «лобовые» вопросы не допускаются, т.к. они искажают ответы респондента. Например, чтобы выяснить насколько человек коммуникабелен нельзя задавать вопрос: «Являетесь ли вы общительным человеком»? Это лобовой вопрос. Правильным будет если вопрос сформулирован следующим образом: «Много ли у вас друзей (подруг)»? Наличие большого количества друзей предполагает общительность человека. Это скрытый вопрос. Если на однотипный вопрос в одном случае респондент отвечает «да», а в другом «нет», то это говорит о том, что ответ на данный вопрос не совсем искренен.

Для того чтобы избежать подтасовки ответов на однотипный вопрос, необходимо переместить их очередность в случайном порядке. Однако составители анкеты должны запомнить и отметить номера однотипных вопросов. Это необходимо в дальнейшем при анализе ответов на анкету. На однотипные вопросы должны быть одинаковые ответы («да», либо «нет»).

После того как обе команды составили анкету, необходимо опробовать ее на членах соперничающих команд. Затем каждая команда интерпретирует ответы соперника.

Ответы на вопросы оцениваются в баллах: все три однотипных вопроса ответ «да» - 3 балла; два вопроса «да», один – «нет» - 2 балла; один «да», два «нет» - 1 балл; три «нет» - 0 баллов. Общая сумма баллов от 12 и выше – данный респондент является или может являться лидером.

Побеждает команда, у которой наиболее удачный вариант анкеты по содержанию, компоновке и интерпретации ответов.

Тренинг: «Как критиковать, чтобы не обидеть, и как спорить, чтобы не поссориться?»

Длительность: 30 -35 минут

Ведущий тренинга узнает, как ребята понимают значение слова «критика».

Критика - рассуждение о достоинствах и недостатках чего-либо; разбор, оценка.

- Когда критика бывает обидной, а когда – полезной?

(Варианты ответов).

Существует такие правила: «Критикуя – предлагай!» и «Обсуждаем не человека, а его дела». Как вы понимаете значение этих правил?

С2. Деловая игра

Деловая игра: «Коммуникационный шум»

Цель: получить представление о процессах коммуникации в организации, определить на практике ключевые моменты потери и искажения информации, определить причины, препятствующие правильному пониманию и восприятию смысла получаемой информации.

Условие: группа делится на 2-3 команды. Каждая команда получает письменное задание:

Вариант 1. Подготовить проект приказа, принести его начальнику на подпись и выписать командировочное в Москву на имя Иванова.

Вариант 2. Встретить торговую делегацию из Шанхая в 16.40, составить проект договора на поставку оборудования из Китая, записать на прием к вице-президенту представителей фирмы-партнера.

Вариант 3. Составить график взаимопосещений занятий преподавателей кафедры, представить отчет по пропускам и задолженностям студентов в учебную часть к 21 числу.

Капитан каждой команды подзывает по очереди представителей из команды-соперника и дает прочитать сначала свое задание про себя. Затем первый член команды-соперника запоминает в течении 1 минуты это задание и записывает его на листке по памяти. Далее подходит второй участник и читает задание, написанное первым участником, и пишет его по памяти в течении 1 минуты. Затем это задание читает третий участник и записывает его и т.д. до последнего участника.

После этого капитаны команд оглашают первоначальное задание и вариант задания, написанный последним игроком команды-соперника.

Побеждает та команда, у которой первоначальный и последний вариант задания наиболее совпадают.

Деловая игра: «Невербальная коммуникация»

Цель игры: Развитие навыков ассоциативного и нестандартного мышления у студентов, взаимопонимания внутри команды, навыков командной работы.

Кроме того, игра прекрасно снимает напряжение во время занятий

и может применяться как средство релаксации после выполнения сложных тренингов и заданий. А также для снятия скованности и закомплексованности перед более сложными играми и тренингами.

Условие игры: Группа делится на 2-3 команды. Каждая команда сообща составляет по 2-3 слова, означающие предмет или образ, который необходимо изобразить при помощи мимики и жестов и передает их преподавателю. Преподаватель меняет задания для команд, так чтобы участники команд не знали выполняемого задания.

Затем от каждой команды, по очереди выходит по одному игроку, и изображает задание без использования слов и письма. Члены его команды должны в течении 1 минуты попытаться угадать заданное слово. Побеждает команда, угадавшая наибольшее число слов.

Вариации. Игру можно провести в 2 тура. Причем во втором туре условия игры меняются – игрока, показывающего задание, выбирают члены команды-соперника. Это позволяет вовлечь в игру наиболее пассивных игроков, т.к. соперники стараются выбрать именно их.

С3. Кейс-задача

Кейс: «Примите решение в конфликтной ситуации»

Ниже приведен пример карты конфликта – анализ конфликтной ситуации методом визуализации, разработанный Х.Корнелиусом и Ш.Фэйром. Данный метод используется для принятия решений в конфликтной ситуации.

Задание. Составьте карту конфликта для разрешения следующей ситуации: в организацию выделили дополнительный служебный автомобиль, на который претендуют следующие сотрудники фирмы:

- *начальник отдела информатики* (живет далеко от места работы, общественным транспортом добираться тяжело);
- *главный бухгалтер* (часто приходится посещать банк, налоговую инспекцию, казначейство);
- *начальник отдела снабжения* (по производственным делам часто в разъездах);
- *начальник кадровой службы* (считает себя правой рукой директора и служебный транспорт необходим для престижа).

Проанализируйте потребности и опасения участников, проанализируйте их и определите причины, вызвавшие данный конфликт.

Используя карту конфликта, примите взвешенное и обоснованное решение, которое устроит всех сотрудников организации. Кому, все-таки, достанется служебный автомобиль.

Обязательное условие: - недопустимо пренебрегать интересами ни одной из сторон;

- нельзя увольнять сотрудников.

Блок Д. Задания для использования в рамках промежуточной аттестации

Д1. Перечень зачетных вопросов

1. Правила общения по телефону.
2. Коммуникативный процесс.
3. Виды и уровни организационных коммуникаций.
4. Система коммуникаций в организации.
5. Характеристики эффективной коммуникации.
6. Психология рабочей группы.
7. Классификация психотипов личностей по Кречмеру и Шелдону (Гиппократу).
8. Характеристика типов личностей по Шепелю.
9. Степень профессиональной зрелости.
10. Типы взаимоотношений в коллективе.
11. Власть и влияние.
12. Формы власти в организации.
13. Роль неформальных групп в организации.
14. Типы лидеров.
15. Понятие и типология конфликтов в организации.
16. Общие и организационные причины конфликтов.
17. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
18. Методы разрешения конфликтов.
19. Методика принятия решения «Карта конфликта».
20. Профилактика конфликтов.
21. Профессиональный этикет.
22. Культура вербального этикета.

ЧАСТЬ 3

Блок А. Задания репродуктивного уровня («знать»)

А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

Тесты типа А.

Тест 1

Выбрать единственный верный вариант ответа.

А1. *Устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях, свойственное представителям той или иной социальной группы.*

А) восприятие
Б) убеждение
В) социальный стереотип
Г) традиция

А2. *ошибка восприятия, вызванная неравенством партнеров по общению – это фактор…*

А) материальный
Б) привлекательности
В) отношения к нам
Г) превосходства

А3. *Психологическими механизмами восприятия и понимания при межличностном общении являются:*

А) симпатия
Б) эмпатия
В) рефлексия
Г) интуиция
Д) идентификация

А4. *Все средства общения делятся на…*

А) вербальные и невербальные
Б) косвенные и непосредственные
В) межличностные и межгрупповые
Г) простые и сложные

А5. *… коммуникация использует в качестве знаковой системы человеческую речь.*

А) внутренняя
Б) внешняя
В) невербальная
Г) вербальная

А6. *К невербальной коммуникации относятся системы:*

А) оптико-кинетическая
Б) нервная
В) символьная

Г) Экстралингвистическая
Д) контакт глаз

***А7**. стремление заставить партнера принять свой план взаимодействия это есть стратегия ...*
а) «понимателя»
б) «контролера»
в) «доминирования»
г) «лидерства»

***А8**. подчеркивание отличия нашей точки зрения на возможную совместную деятельность от точки зрения партнера есть эффект ...*
А) ассимиляции
Б) конфронтации
В) контраста
Г) интеграции

***А9**. этапами общения являются:*
А) ориентация в ситуации
Б) переговоры
В) принятие решения
Г) корректировка
Д) выход из контакта

***А10**. подчеркивание сходства позиций, для сближаемся с партнерами по общению есть эффект ...*
А) контраста
Б) солидарности
В) асимиляции
Г) соглашения

Тест 2

Выбрать единственный верный вариант ответа.

А11. *небольшой лист тонкого картона, на котором напечатаны основные сведения о ее владельце.*
А) визитная карточка
Б) анкета
В) личное дело
Г) бейдж

А12. *такую карточку, вручают, если иностранец не настроен на продолжение контакта.*
А) стандартная
Б) для специальных и представительских целей
В) по неофициальным поводам

Г) карточка фирмы

А13. *Эта карточка скупа на информацию и используются также лицами высоких должностных уровней (например, министрами, но без указания должности).*

А) стандартная
Б) для специальных и представительских целей
В) по неофициальным поводам
Г) карточка фирмы

А14. *Используется для целей поздравления от имени фирмы.*

А) стандартная
Б) для специальных и представительских целей
В) по неофициальным поводам
Г) карточка фирмы

А15. *На ней есть координаты, может быть не только служебный, но и домашний номер телефона, телекса, факса и т.д. Используется при состоявшемся знакомстве.*

А) стандартная
Б) для специальных и представительских целей
В) по неофициальным поводам
Г) карточка фирмы

А16. *карточка, оставленная лично владельцем лицу, которому она предназначается…*

А) с указанием того, как проехать к фирме
Б) бывает с фотографией
В) заламывается на 1/4 справа
Г) места парковки

А17. *не рекомендуется посылать визитную карточку…*

А) по почте
б) через водителя
в) через курьера
г) через посредника

А18. *Ответы на визитные карточки даются в течении…*

А) 12 часов
Б) суток
В) трех суток
Г) двух суток

А19. *на визитной карточке номер телефона, телефакса, e-mail печатаются:*

А) сверху посередине
Б) слева внизу
В) справа внизу
Г) по центру

А20. *стандартный размер визитной карточки:*
А) 8х10 см.
Б) 7х6 см.
В) 10х15 см.
Г) 9х5 см.

Тесты типа В.

Тест 1

Дописать определения:

Б1. **……** - это информация, которая в межиндивидуальных контактах передаётся от одного живого существа к другому

Б2. **……** - это способ передачи информации от одного к другому

Б3. **……** - это распространённая форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнёра по общению с целью достижения своих скрытых намерений

Б4. ……. - это взаимодействие двух или более лиц, заключающееся в обмене информацией

Б5. **……..** - это тот, кто передает информацию.

Тест 2

Дописать определения:

Б1. ……. - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Б2. ……- продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

Б3. При неравенстве партнеров наиболее часто применяется схема восприятия, которая приводит к ошибкам неравенства. В психологии эти ошибки получили название ……..

Б4. Действие ……. при восприятии человека заключается в том, что под его влиянием какие-то качества человека переоцениваются или недооцениваются другими людьми.

Б5. ……. - осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению.

Б6. …….. коммуникация – вся совокупность этих средств призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнёров по коммуникативному процессу.

А2. Вопросы для обсуждения

1

1. Охарактеризуйте уровни общения.
2. Что представляет собой перцептивная сторона общения?
3. Перечислите монологические и диалогические виды делового общения.
4. Что такое социальная стереопитизация?
5. Какие факторы, влияющие на механизм восприятия вы знаете?
6. Охарактеризуйте психологические механизмы восприятия и понимания при межличностном общении?
7. Что такое вербальная коммуникация, и какие виды она имеет?
8. Охарактеризуйте виды невербальной коммуникации.
9. Охарактеризуйте интерактивную сторону общения.
10. Что представляют собой этапы процесса общения?
11. Какие стратегии общения выделяют?

2

1. Что представляет собой визитная карточка?
2. Какую роль выполняет визитная карточка?
3. Охарактеризуйте основные виды визитных карточек?
4. Каковы основные правила пользования визитной карточкой?
5. Что такое бейдж и как он используется?
6. Какое значение имеют дополнительные надписи на визитной карточке?
7. Каковы правила представления и вручения визитных карточек?

Блок В. Задания реконструктивного уровня («уметь»)

В1. Письменная работа

Установить соответствие

Наименование вида документа	Структура документа
1. Положение о структурном подразделении	общие положения, задачи, функции, права, ответственность, взаимоотношения
2. Должностная инструкция	общие положения, функции, права, ответственность взаимоотношения
3. Приказ, распоряжение	констатирующая часть, приказная (распорядительная) часть
4. Протокол	вводная часть, основная часть
5. Акт	вводная часть, основная (констатирующая) часть
6. Письмо	вводная (вступительная) часть, основная часть, заключительная часть
7. Справка	служебная часть, основная часть

<u>В2. Комплект тематики для презентаций</u>

1. Психологические аспекты переговорного процесса.
2. Публичное выступление. Правила подготовки публичного выступления.
3. Культура речи делового человека. Развитие речи у ораторов.
4. Невербальные особенности в процессе делового общения. Язык жестов.
5. Определение сильных сторон личности/человека.
6. Конфликты и конфликтные ситуации.
7. Стрессы и стрессовые ситуации. Методы профилактики стресса.
8. Секреты публичных выступлений ораторов древности.
9. Деловой этикет.
10. Виды общения в интернет.
11. Новые направления общения в интернет.
12. Имидж делового человека. Имидж и бренд.
13. Лидерство. Принципы лидерства. Что отличает лидера. Истории лидерства и лидеров.
14. Самодисциплина и личная эффективность.

Блок С. Задания практикоориентированного уровня для диагностирования сформированности компетенций («владеть»)

<u>С1. Психологический тест</u>

Психологический тест: «*Как вы смеетесь?*»

Предлагаем 10 наиболее распространенных «видов» смеха. Вам нужно найти в этом десятке свою манеру смеяться и кое-что узнать о своем характере:

1. Типично ли для вас при смехе касаться мизинцем своих губ? Если да, то...

Это означает, что у вас имеются собственные представления о «хорошем тоне», грации и женственности и вы твердо следуете этим представлениям всегда и везде. Вам нравится быть в центре внимания.

2. Прикрываете ли при смехе рот рукой? Если да, то...

Вы несколько робки и не слишком уверены в себе, часто смущаетесь, предпочитаете оставаться в тени и, как говорят, «не раскрываться». Наш совет: не перегибайте с самоанализом и чрезмерной самокритикой.

3. Часто ли при смехе запрокидываете голову? Если да, то...

Вы, очевидно, доверчивы и легковерны, но имеете широкую натуру. Иногда совершаете неожиданные поступки, согласуясь лишь со своими чувствами. А стоит, пожалуй, больше полагаться на разум.

4. Касаетесь ли при смехе рукой лица или головы? Если да, то...

Скорее всего вы мечтатель(ница), фантазер(ка). Это, конечно, неплохо, но надо ли так целеустремленно стараться осуществить свои грезы, порой совсем не-

реальные? Больше трезвости и реалистического подхода к жизненным проблемам - наш совет.

5. Морщите ли вы нос, когда смеетесь? Если да, то...

Ваши чувства и взгляды быстро и часто меняются. Вы - человек эмоциональный и, видимо, капризный, легко поддаетесь минутному настроению, что создает трудности и для вас, и для окружающих.

6. Смеетесь ли громко и с раскрытыми устами? Если да, то...

Вы принадлежите к людям темпераментным, подвижным. Вам не помешало бы немного сдержанности, умеренности. Вы умеете говорить, но умейте и послушать!

7. Наклоняете ли голову, прежде чем тихонько рассмеяться? Если да, то...

Вы из людей добросердечных, совестливых, привыкших приспосабливаться к обстановке и людям. Ваши чувства и поступки всегда под контролем. Никого никогда не огорчите, не расстроите.

8. Держитесь ли при смехе за подбородок? Если да, то...

Каким бы ни был ваш возраст, совершенно очевидно, что в своем характере вы сохранили черты юности. И, наверное, поэтому часто совершаете поступки без долгих раздумий (не слишком ли порой опрометчиво?).

9. Прищуриваете ли веки, когда смеетесь? Если да, то...

Это свидетельствует об уравновешенности, уверенности в себе, незаурядном уме. Вы деятельны и настойчивы, иногда, быть может, больше, чем нужно, - в таких случаях постарайтесь взглянуть на себя со стороны.

10. У вас нет определенной манеры смеяться? Если, да, то...

Очевидно, вы принадлежите к индивидуалистам: во всем и всегда в первую очередь руководствуетесь собственным мнением и суждением, часто пренебрегая взглядами других. Пожалуй, это многим из вашего окружения не нравится...

В целом метод наблюдения, который еще называют «спланированным восприятием», используется в визуальной психодиагностике при изучении личности человека, характера его взаимоотношений в коллективе, социально-психологического климата и при решении других задач.

Тест: «Выявление лидерского потенциала»

- Есть такое высказывание: «Самое увлекательное познание – это познание самого себя». Как вы понимаете значение этой фразы?

- Предлагается поразмышлять немного о себе, а для начала ответить на вопросы небольшого *теста.* Если вы согласны с утверждением, поставьте себе «+».

1. Я не теряюсь и не отступаю в трудных ситуациях.
2. Обычно я легко могу убедить в чем-то моих друзей.
3. Если меня назначают ответственным в группе, мне всегда удается добиться от группы хорошей работы.
4. Организуя какое-либо дело, стараюсь заинтересовать его участников.
5. Я всегда оцениваю свою работу и успехи.

6. Хорошо чувствую настроение своих товарищей.
7. Обычно я достигаю того, к чему стремлюсь.
8. Принимая решение, я перебираю несколько вариантов.
9. Решая проблемы, я использую опыт других людей.
10. Я готов рисковать, чтобы получить нужный результат.

После того, как вы ответили на последний – десятый вопрос, подсчитайте общее количество плюсов.

- Разработчики данного теста утверждают, что при помощи него можно определить лидерский потенциал.

1-3 балла. Скорее всего, вы не задумывались о своем лидерском потенциале или не используете его в своей жизнедеятельности. Вам следует больше внимания уделять своему поведению, учиться быть лидером, определяющим свою судьбу.

4-6 баллов. Ваше поведение свидетельствует о том, что вы в основном сами определяете ход вашей жизни. Но есть над, чем поработать, чтобы еще больше контролировать события, происходящие с вами.

7-10 баллов. У вас явные лидерские наклонности, которые притягивают к вам людей. Но будьте осторожны, старайтесь не обижать окружающих.

С2. Тренинг

Тренинг: **«Беседа с Заместителем».** Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль.

Воздействуйте на своего заместителя, чтобы изменил свой стиль взаимодействия с персоналом? Используйте известные вам психологические приемы.

Блок Д. Задания для использования в рамках промежуточной аттестации

Д1. Перечень зачетных вопросов

1. Перцептивная сторона общения.
2. Факторы, влияющие на восприятие.
3. Социальная стереотипизация.
4. Визитная карточка.
5. Правила деловой переписки.
6. Структура делового письма.
7. Методы унификации документов: Трафарет. Анкета. Текст-аналог.
8. Деловые электронные коммуникации.
9. Электронная почта и конференц-связь.

10. Социальные и корпоративные сети.

Д2. Ситуационные задачи к зачету

Ситуация 1. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 2. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 3. Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 4. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести – ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

РАЗДЕЛ 3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся очной формы обучения.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

- первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

- вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на зачете (максимум – 20 баллов) – 1 семестр; на экзамене (максимум – 30 баллов) – 2 семестр.

Для студентов заочной форм обучения применятся 4-балльная и бинарная шкалы оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

уровни освоения компетенций	продвинутый уровень	базовый уровень	пороговый уровень	допороговый уровень
100 – балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50
4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Бинарная шкала	Зачтено			Не зачтено

Шкала оценок при текущем контроле успеваемости по различным показателям

Показатели оценивания сформированности компетенций	***Баллы***	***Оценка***
Активность на практических занятиях	0-20	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Выполнение домашних заданий	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Написание эссе	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо»

		«отлично»
Коллоквиум	0-30	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости

Баллы	***Оценка***	***Уровень освоения компетенций***	***Критерии оценивания***
0-50	«неудовлетвори-тельно»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины
51-69	«удовлетворительно»	Пороговый уровень	Не менее 50% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены без существенных ошибок
70-84	«хорошо»	Базовый уровень	Обучающимся выполнено не менее 75% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала и применения его при решении практических заданий; задания выполнены без ошибок
85-100	«отлично»	Продвинутый уровень	100% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и применять его при решении практических заданий; задания выполнены с подробными пояснениями и аргументированными выводами

Шкала оценок по промежуточной аттестации

Наименование формы промежуточной аттестации	***Баллы***	***Оценка***
Зачет	0-20	«зачтено» «не зачтено»

Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по промежуточной аттестации обучающихся

Баллы	***Оценка***	***Уровень освоения компетенций***	***Критерии оценивания***
0-9	«неудовлетворительно»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины;

			обучающийся не смог ответить на вопросы
10-16	«удовлетворительно»	Пороговый уровень	Обучающийся дал неполные ответы на вопросы, с недостаточной аргументацией, практические задания выполнены не полностью, компетенции, осваиваемые в процессе изучения дисциплины сформированы не в полном объеме.
17-24	«хорошо»	Базовый уровень	Обучающийся в целом приобрел знания и умения в рамках осваиваемых в процессе обучения по дисциплине компетенций; обучающийся ответил на все вопросы, точно дал определения и понятия, но затрудняется подтвердить теоретические положения практическими примерами; обучающийся показал хорошие знания по предмету, владение навыками систематизации материала и полностью выполнил практические задания
25-30	«отлично»	Продвинутый уровень	Обучающийся приобрел знания, умения и навыки в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; терминологический аппарат использован правильно; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными примерами; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и выполняет практические задания с подробными пояснениями и аргументированными выводами

РАЗДЕЛ 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

– Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора по учебной работе не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре (структурному подразделению).

– Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

– Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

– Время подготовки ответа при сдаче зачета/экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

– При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

– При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

– Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

– Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

– Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговыми формами контроля по дисциплине является зачет (I семестр) и экзамен (II семестр). Зачет проводится в виде устного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. Экзамен проводится в виде письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 15 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок, правильное цитирование соответствующих законодательных актов, наличие иллюстративных примеров.

Тестирование — это форма измерения знаний обучаемых, основанная на применении педагогических тестов. Включает в себя подготовку качественных тестов, собственно проведение тестирования и последующую обработку результатов, которая даёт оценку обученности тестируемых. Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы «Прометей».

На тестирование отводится 45 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 30 вопросов.

Оценивание выполнения тестов

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
8-10	«отлично»	*1.* Полнота выполнения тестовых заданий; *2.* Своевременность выполнения; *3.* Правильность ответов на вопросы; *4.* Самостоятельность тестирования; и т.д.	Выполнено 100 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
6-7	«хорошо»		Выполнено 75 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
3-5	«удовлетворительно»		Выполнено 51 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
0-2	«неудовлетворительно»		Выполнено 50 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

Опрос обучающихся – это одна из сторон учебного процесса, которая является элементом контроля, оценкой закреплённых знаний.

Педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный опрос. В зависимости от правильности, полноты и аргументированности ответов на заданные вопросы выставляются баллы или оценки

Методика оценивания ответов на устные вопросы

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота данных ответов; 2. Аргументированность данных ответов; 3. Правильность ответов на вопросы и т.д.	Полно и аргументировано даны ответы по содержанию задания. Обнаружено понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные. Изложение материала последовательно и правильно.
15-18	«хорошо»		Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.
10-14	«удовлетворительно»		Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, 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.
0-9	«неудовлетворительно»		Студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Решение задач — процесс выполнения действий или мыслительных операций, направленный на достижение цели, заданной в рамках проблемной ситуации — задачи, является составной частью мышления.

Методика оценивания решения задач

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота решения задач; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы; и т.д.	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Ясно описан способ решения. Продемонстрированы умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений, умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для

			уточнения ситуации, навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.
15-18	«хорошо»		Основные требования к решению задач выполнены, но при этом допущены недочеты. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена ошибка в изложении правовой позиции. При объяснении сложного юридического явления указаны не все факторы.
10-14	«удовлетворительно»		Имеются существенные отступления от решения задач. В частности, отсутствуют навыки и умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.
0-9	«неудовлетворительно»		Решение не выполнено, обнаруживается непонимание поставленной проблемы.

Реферат— краткий доклад или презентация по определённой теме, где собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, статьи, определенной темы по дисциплине и т. п. Оцениваются содержание реферата и правильность ответов на вопросы в процессе защиты реферата

Методика оценивания выполнения рефератов

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота выполнения рефератов; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы; и т.д.	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.
15-18	«хорошо»		Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются

			упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.
10-14	«удовлетворительно»		Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.
0-9	«неудовлетворительно»		Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Разбор конкретных ситуаций (ситуационных задач) - описание ситуации, которую надо решить, ответив на вопросы, носящие проблемный характер, и (или) выполнив задания, которые демонстрируют действенность знаний.

Методика оценивания решения ситуационных задач

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота решения задач; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы; и т.д.	Основные требования к решению задач выполнены. Продемонстрированы умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений, умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации, навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.
15-18	«хорошо»		Основные требования к решению задач выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, недостаточно раскрыты навыки критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки, креативности, нестандартности предлагаемых решений.
10-14	«удовлетворительно»		Имеются существенные отступления от решения задач. В частности отсутствуют навыки и умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.
0-9	«неудовлетворительно»		Ситуационная задача не решена, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Практическое занятие - это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения.

Методика оценивания выполнения практических заданий

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3. Последовательность и рациональность выполнения задания; 4. Самостоятельность решения; и т.д.	Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задание решено рациональным способом.
15-18	«хорошо»		Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.
10-14	«удовлетворительно»		Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде.
0-9	«неудовлетворительно»		Задание не решено.

Курсовая работа - вид учебной работы обучающегося, в которой присутствуют элементы самостоятельного научного исследования. Написание курсовых работ (проектов) развивает такие умения обучающихся, как выбор и чёткое формулирование темы исследования, сбор подходящего материала с использованием научной литературы и источников, сортировку и логическую систематизацию собранного материала, написание понятного текста с соблюдением необходимых общепринятых правил, важных стандартов оформления.

Курсовая работа нацелена на развитие умений, связанных с поиском и осмыслением нужной информации, которая выходит за чёткие рамки списка установленной и являющейся обязательной литературы. В ходе её исполнения обучающийся учится проводить анализ источников, правильно излагать результаты, полученные в исследованиях.

Методика оценивания курсовых проектов / работ

Баллы	Оценка	Показатели	Критерии
19-20	«отлично»	1. Полнота выполнения курсового проекта / работы; 2. Своевременность выполнения курсового проекта / работы; 3. Оформление курсового проекта / работы; 4. Результаты, полученные автором курсового проекта / работы; и т.д.	Во введении приводится обоснование выбора конкретной темы, полностью раскрыта ее актуальность, четко определены и грамотно поставлены задачи и цели курсовой работы. Основная часть работы демонстрирует большое количество прочитанных автором работ. В ней содержатся основные термины и они адекватно использованы. Критически оценены источники: вся необходимая информация проанализирована, вычленена, логически структурирована. Присутствуют выводы и грамотные обобщения. В заключении сделаны логичные выводы, а собственное отношение выражено четко. Автор курсового проекта грамотно демонстрирует осознание возможности применения исследуемых теорий, методов на практике. Приложение содержит цитаты и таблицы, иллюстрации и диаграммы. Курсовой проект написан в стиле академического письма (использован научный стиль изложения материала.) Автор адекватно применял терминологию, правильно оформил ссылки. Оформление работы соответствует требованиям, библиография, приложения оформлены на отличном уровне. Объем работы соответствует требованиям. Полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута полностью). Проведен детальный анализ адекватных источников, выводы самостоятельны и аргументированы.
15-18	«хорошо»		Во введении содержится некоторая нечеткость формулировок. В основной части работы не всегда проводится критический анализ, отсутствует авторское отношение к изученному материалу. В заключении неадекватно использована терминология, наблюдается незначительные ошибки в стиле, многие цитаты грамотно оформлены. Допущены незначительные неточности в оформлении библиографии, приложений. Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели (цель работы преимущественно достигнута). В процессе анализа литературы отобраны адекватные источники, сделаны адекватные выводы.

10-14	«удовлетворительно»		Введение содержит лишь попытку обоснования выбора темы и актуальности, отсутствуют четкие формулировки. Расплывчато определены задачи и цели. Основное содержание – пересказ чужих идей, нарушена логика изложения, автор попытался сформулировать выводы. В заключении автор попытался сделать обобщения, собственного отношения к работе практически не проявил. В приложении допущено несколько грубых ошибок. Не выдержан стиль требуемого академического письма по проекту в целом, часто неверно употребляются научные термины, ссылки оформлены неграмотно, наблюдается плагиат. Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели (цель работы достигнута в значительной степени). В процессе анализа литературы отобраны в целом адекватные источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы.
0-9	«неудовлетворительно»		Введение не содержит обоснования темы, нет актуализации темы. Не обозначены цели, задачи проекта. Скупое основное содержание указывает на недостаточное число прочитанной литературы. Внутренняя логика всего изложения работы слабая. Нет критического осмысления прочитанного, как и собственного мнения. Нет обобщений, выводов. Заключение таковым не является. В нем не приведены грамотные выводы. Приложения либо вовсе нет, либо оно недостаточно. В работе наблюдается отсутствие ссылок, плагиат, не выдержан стиль, неадекватное использование терминологии. По оформлению наблюдается ряд недочетов: не соблюдены

Лист актуализации оценочных материалов по дисциплине «Менеджмент»

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «_____»_____ 20___ г. №_____

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «_____»_____ 20___ г. №_____

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «_____»_____ 20___ г. №_____

Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена,
обсуждена и одобрена на заседании кафедры

Протокол от «_____»_____ 20___ г. №_____

Зав. кафедрой _____