

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»
Бузулукский колледж промышленности и транспорта

Предметно-цикловая комиссия общеобразовательных и общепрофессиональных
дисциплин

**Фонд
оценочных средств**

по дисциплине «Психология общения»

Специальность

23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей

Квалификация
специалист

Форма обучения
очная

Бузулук 2019

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по специальности 23.02.07 Техническое обслуживание и ремонт двигателей, систем и агрегатов автомобилей по дисциплине «Психология общения».

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании ПЦК общеобразовательных и общепрофессиональных дисциплин

Протокол № 1 от «08» 08 2019г.

Председатель ПЦК

Сорокина
наименование ПЦК

М.Н.
подпись

Алехина М.Н.
расшифровка подписи

Исполнители:

преподаватель
должность

М.А.
подпись

Чикина М.А.
расшифровка подписи

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе по учебной дисциплине «Психология общения», утвержденной «01» 02 2019г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Паспорт фонда оценочных средств.....	4
2	Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.....	11

1 Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Психология общения»

1.1 Оценка сформированности общих компетенций

Код формируемой компетенции	Наименование компетенции	Способы формирования компетенции	Способы оценки сформированности компетенции		
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Активные и интерактивные формы и методы проведения учебных занятий. Организация экспертного педагогического наблюдения.	Экспертное педагогическое наблюдение за деятельностью обучающихся во время теоретических и практических занятий		
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности				
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие				
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами				
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста				
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей				
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях				
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности				
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности				
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках				
ОК 11.	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере				

1.2 Оценка сформированности профессиональных компетенций

№	Наименование разделов и тем дисциплины (ПМ)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Типы контроля
1 Психология делового общения			
1.1	Психологические особенности межличностных коммуникаций.	<p>уметь:</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>знать:</p> <p>- взаимосвязь общения и деятельности; цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий</p>	<p>Блок А Текущее тестирование (в.1-4,13,15)</p> <p>Блок В Сообщение №1 Презентация №1</p> <p>Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№ 1-3)</p>
1.2	Перцептивная сторона общения	<p>уметь:</p> <p>приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>знать:</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; этические принципы общения</p>	<p>Блок А Текущее тестирование (в.3)</p> <p>Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№ 6,24)</p>
1.3	Коммуникативная сторона общения	<p>уметь:</p> <p>применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>знать:</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении</p>	<p>Блок А Текущее тестирование (в.4) Памятка №1</p> <p>Блок В Практические работы №1-4</p> <p>Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№ 25)</p>

1.4	<p>Вербальная коммуникация: Психические характеристики речи</p>	<p>уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>знать: взаимосвязь общения и деятельности; роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; источники</p>	<p>Блок А Текущее тестирование (в.6) Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№ 5)</p>
1.5	<p>Невербальная коммуникация</p>	<p>уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>знать: роли и ролевые ожидания в общении; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, этические принципы общения; источники</p>	<p>Блок А Текущее тестирование (в.7) Блок В Карточка 1 Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№ 5,7)</p>
1.6	<p>Формы деловой коммуникации</p>	<p>уметь: эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>знать: взаимосвязь общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы</p>	<p>Блок А Текущее тестирование (в.5) Блок В Практические работы №5 Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№4,12,13,14,26)</p>

		общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения	
2 Коммуникативная компетентность специалиста			
2.1	Основы коммуникативной компетентности специалиста	<p>уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>знать: - взаимосвязь общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения</p>	<p>Блок А Текущее тестирование (в.18,21) Карточка №2</p> <p>Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№3-5,9)</p>
2.2	Барьеры коммуникации	<p>уметь: применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;</p> <p>использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>знать: взаимосвязь общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения</p>	<p>Блок А Текущее тестирование (в.19)</p> <p>Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№3-5)</p>
2.3	Коммуникации в конфликтных ситуациях	<p>уметь: саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p> <p>виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; этические принципы</p>	<p>Блок А Текущее тестирование (в.22,23)</p> <p>Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№3-5)</p>

		общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	
2.4	Возникновение и развитие конфликтов	уметь: саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№10,11,16)
2.5	Способы разрешения конфликтов	уметь: саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№17)
2.6	Особенности поведения в конфликтных ситуациях	уметь: саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; этические принципы общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.	Блок В Сообщение №2 Практические работы №6-7 Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№8,18)
3 Профессиональные коммуникации			
3.1	Коммуникативная структура группы	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. знать: - взаимосвязь общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; ведения беседы,	Блок А Текущее тестирование (в.1,2) Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№19)

		убеждения; этические принципы общения;	
3.2	Групповые барьеры в организации	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. знать: взаимосвязь общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;	Блок А Текущее тестирование (в.1,2) Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№20)
3.3	Коммуникации в организациях.	Уметь: использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. знать: взаимосвязь общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; ведения беседы, убеждения; этические принципы общения;	Блок А Текущее тестирование (в.3,4) Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№21)
3.4	Виды структур организации	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. знать: взаимосвязь общения и деятельности; виды социальных взаимодействий; механизмы взаимопонимания в общении; ведения беседы, убеждения; этические принципы общения	Блок А Текущее тестирование (в.5,6,7) Блок В Практические работы №8 Блок Д Вопросы для дифференцированного зачета (№22)

2 Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Раздел №1 «Психология делового общения»

Блока А

Текущее тестирование по разделу №1

1 вариант

1. Это вид общения, необходимый для поддержания, сохранения и развития организма. Он связан с удовлетворением основных органических потребностей
 - а) биологическое общение
 - б) социальное общение
 - в) межличностное общение
 - г) нет верного ответа
2. Что предполагает косвенное общение?
 - а) связано с использованием специальных средств и орудий для организации общения и обмена информацией
 - б) предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения
 - в) осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди
 - г) правильные ответы а и б
 - д) нет верного ответа
3. В чем состоит интерактивная сторона общения?
 - а) предполагает собой процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.
 - б) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.
 - в) заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).
4. Какая функция проявляется в том, что только в ходе общения с людьми человек может познать, понять и утвердить себя в собственных глазах.
 - а) подтверждения
 - б) внутриличностная
 - в) формирующая
5. Этот вид общения преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений.
 - а) биологическое общение
 - б) социальное общение
 - г) оба ответа верны а и б
6. В чем состоит интерактивная сторона общения?
 - а) предполагает собой процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.
 - б) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.
 - в) заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).
7. К визуальным формам передачи информации относятся:
 - а) поза, прическа, выражение лица
 - б) рукопожатия, поцелуи, прикосновения
 - в) тональность голоса, паузы, кашель

2 вариант

1. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому называют...

- а) формы общения
- б) средства общения
- в) принципы межличностного взаимодействия
- г) нет верного ответа

2. Социальное общение это...

- а) преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установления и развития интерперсональных отношений, личностного роста индивида.
- б) общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма
- в) ради чего у человека возникает данный вид активности
- г) нет верного ответа

3. Перцептивная сторона общения это...

- а) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.
- б) заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).
- в) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

4. Какая функция реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности?

- а) формирующая
- б) организация и поддержание межличностных отношений
- в) прагматическая
- г) нет верного ответа

5. Как называется человек, принимающий информацию?

- а) коммуникатор
- б) субъект
- в) реципиент
- г) не верного ответа

6. Общительность— это...

- а) когда общение инициирует активность человека, его стремление к действиям, поднимает эмоциональный тонус
- б) когда человек встречает знакомых людей
- в) качество личности, определяющее вербальную активность во взаимодействии с другими людьми.

7. Посредством каких средств осуществляется вербальное общение?

- а) речь
- б) мимика
- в) жесты

Критерии оценивания

Менее 3 правильных ответов – «неудовлетворительно»

5 правильных ответов – «удовлетворительно»

6 – «хорошо»

7 – «отлично»

Карточка 1

1. Общение – это сложный процесс _____ взаимодействия между людьми, заключающийся в _____ информацией, а также в _____ и _____ партнерами друг друга.
 2. Человек, передающий информацию, называется _____, а человек, получающий информацию, называется _____.
 3. Биологическое общение необходимо для _____, _____, _____ организма.
 4. Социальное общение преследует цели расширения и укрепления _____.
 5. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому, называются _____.
 6. По средствам общение бывает: _____ и _____, _____ и _____.
 7. Непосредственное _____ общение _____ осуществляется _____.
 8. Опосредованное _____ общение _____ связано _____ с _____.
 9. Прямое _____ общение _____ предполагает _____.
 10. Косвенное _____ общение _____ осуществляется _____.
11. Представьте структуру общения схематически.



12. Перечислите _____ функции _____ общения:
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
5. _____
13. Какая функция реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности? _____
14. Какая функция реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю и внешнюю речь, построенную по типу диалога? _____
15. Формирующая _____ функция _____ проявляется _____ в _____.

Критерии оценки

9-10 правильных ответов – «3»

11-13 правильных ответов – «4»

14-15 правильных ответов – «5»

Блок В

1. Сообщение №1 «Особенности общения в современном мире»
2. Сообщение №2 «Роль и ролевые ожидания»
3. Памятка №1 «Правила эффективного слушания»
4. Практическая работа №1 Определение уровня сформированности навыков различных аспектов общения
5. Практическая работа №2 Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга
6. Практическая работа №3 Коммуникативная сторона общения
7. Практическая работа №4 Невербальная коммуникация
8. Практическая работа №5 Публичное выступление

Описания хода выполнения докладов приведены в методических указаниях для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Разделу №2 Коммуникативная компетентность специалиста

Блока А

Текущее тестирование по разделу №2

1 вариант

1. Трансакция это...
 - а) следование какому-либо примеру образу
 - б) функциональная единица общения
 - в) процесс совместной деятельности и общения между людьми, который обусловлен индивидуальными особенностями субъектов
 - г) нет верного ответа
2. Что означает манипулятивный стиль действия?
 - а) его целью является не изменить другого, а изменить представления обоих партнеров относительно объектов взаимодействия
 - б) его цель – подтвердить свое присутствие в данной культуре, ситуации, заявить о компетенции и т. п.
 - в) состоит в желании управлять, обучать, оказать влияние, навязать свою точку зрения
 - г) правильны ответы б и в
3. Один из механизмов познания и понимания другого человека, заключающийся чаще всего в неосознанном уподоблении себя значимому другому называют...
 - а) идентификация
 - б) интеракция
 - в) трансакция
4. Рефлексия — это...
 - а) чувство превосходства над другими

- б) осознание членами группы себя как «мы», а других как «они»
 в) осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, т. е. как будет партнер по общению понимать меня
 г) нет верного ответа
5. Связи, независимые от отдельных личностей, но опосредующие и контролирующие содержание и характер их взаимодействия называется...
- а) социальное взаимодействие
 б) объективная сторона взаимодействия
 в) социальные связи
 г) нет верного ответа
6. Конфликт — это...
- а) такое взаимодействие между людьми, которое характеризуется возникновением и столкновением противоречий в их отношениях.
 б) чувство превосходства над другими
 в) состоит в желании управлять, обучать, оказать влияние, навязать свою точку зрения
7. Лидерство в группе – это..
- А) процесс сопровождающий группу на всех этапах ее развития
 Б) процесс межличностного влияния
 В) возможность каждого члена группы регулярно общаться друг с другом, обмениваться информацией

2 вариант

1. Интеракция это...
- а) следование какому-либо примеру образу
 б) функциональная единица общения
 в) процесс совместной деятельности и общения между людьми, который обусловлен индивидуальными особенностями субъектов
 г) нет верного ответа
2. Что означает гуманистический стиль действия?
- а) его целью является не изменить другого, а изменить представления обоих партнеров относительно объектов взаимодействия
 б) его цель – подтвердить свое присутствие в данной культуре, ситуации, заявить о компетенции и т. п.
 в) состоит в желании управлять, обучать, оказать влияние, навязать свою точку зрения
 г) правильны ответы б и в
3. Деструкция ожиданий в процессе общения, нарушающая взаимодействие общающихся иногда создающая конфликтные ситуации называется ...
- а) эгоизм
 б) бестактность
 в) непонимание
4. Эмпатия — это...
- а) постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания
 б) непонимание другого человека
 в) чувство превосходства над другими
5. Система взаимообусловленных соц. действий, при которой действия одного субъекта одновременно являются причиной и следствием ответных действий других называют...
- а) социальные отношения

- б) социальная связь
- в) социальное взаимодействие
- г) нет верного ответа

6. Сотрудничество это..

- а) направленные на поиски решения за счёт взаимных уступок
- б) высокая напористость сочетается с высокой кооперативностью
- в) верны ответы а и б
- г) нет верного ответа

7. Сплочение группы – это..

- А) процесс сопровождающий группу на всех этапах ее развития
- Б) процесс межличностного влияния
- В) возможность каждого члена группы регулярно общаться друг с другом, обмениваться информацией

Критерии оценки

Менее 3 правильных ответов – «неудовлетворительно»

3-4 правильных ответов – «удовлетворительно»

5-6 – «хорошо»

7 – «отлично»

Карточка 2

1. Убеждение – это метод воздействия на сознание людей, обращенный к _____.
2. Эффективность убеждения в определенной мере зависит от того, как люди, его воспринимающие, _____.
3. Фонетический барьер _____.
4. Стилистический барьер возникает при _____ стиля речи коммуникатора и ситуации общения или _____ и актуального психологического состояния партнера по общению.
5. В этом стиле поведения характерной чертой является высокий уровень противоборства враждующих между собой сторон, такая модель характерна для стратегии _____.
6. Если не получается уладить противоречия самостоятельно, возможно, привлечение _____, которая возможными средствами будет стараться разрешить спорные моменты, чтобы прийти к компромиссу и все остались довольны.
7. Важным фактором в распознавании ложности/истинности транслируемого собеседником сообщения может стать такое личностное качество, как _____.
8. Г. Смит определяет наблюдательскую сенситивность как _____ (видеть и слышать) другого человека и одновременно запоминать, что _____.
9. Скрытое управление собеседником, партнером по общению против его воли называется _____.
10. Главной задачей противоманипулятивных действий является _____.

Критерии оценки

9-10 правильных ответов – «5»

7-8 правильных ответов – «4»

5-6 правильных ответов – «3»

Блок В

1. Презентация №1 «Правила делового общения с коллегами»
2. Сообщение №2 Подготовить сообщение на тему «Манипуляции в общении»
3. Практическая работа №6 Анализ конфликтов
4. Практическая работа №7 Способы разрешения конфликтов

Описания хода выполнения практических работ, докладов, сообщений, рефератов приведены в методических указаниях для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Раздел №3 «Профессиональные коммуникации»

Блок А

Текущее тестирование по разделу №3

1 вариант

1. Процесс, в ходе которого два или более человека обмениваются и осознают получаемую информацию, которого стоит в мотивировании определенного поведения или воздействия на него: это...
 - А) Восприятие
 - Б) Коммуникация
 - В) Воздействие
 - Г) Эмпатия
2. Обратная связь:
 - А) препятствует коммуникативному процессу
 - Б) способствует коммуникативному процессу
 - В) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
3. Одноканальный процесс коммуникации- это коммуникация...
 - А) без обратной связи
 - Б) с истинной обратной связью
 - В) с неистинной обратной связью
4. Виды коммуникации:
 - А) первичные и вторичные
 - Б) вербальные и речевые
 - В) вербальные и невербальные
5. Факторы не способствующие эффективному выступлению:
 - А) отдавайте предпочтение длинным предложениям
 - Б) Никаких скороговорок
 - В) держите паузу
 - Г) берите в руки что поярче и расставляйте акценты
6. Если дискуссия между общающимися индивидами составляет 0,51...1,2м-это дистанция:
 - А) интимная
 - Б) социальная
 - В) личная
 - Г) публичная
7. Неразборчивая речь:
 - А) снижает интерес у собеседника
 - Б) плохо воспринимается по смыслу

- В) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- Г) создается впечатление, что говорящий навязывает свое мнение

2 вариант

1. Характеристика делового общения:

- А) партнер в деловом общении выступает как личность, занимаемая для субъекта
- Б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
- В) основная задача делового общения- продуктивное сотрудничество
- Г) все ответы правильные

2. Общение обеспечивающее успех какого – то общего дела, создающее условие для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- А) неформальное общение
- Б) деловое общение
- В) конфиденциальное общение
- Г) нет правильного ответа

3. Как быть внимательным во время беседы?

- А) не доминируйте во время беседы
- Б) смотрите на собеседника
- В) не принимайте позы обороны

4. К невербальным средствам коммуникации не относят:

- А) нерефлексивное слушание
- Б) тактильный контакт
- В) взгляд
- Г) рефлексивное слушание

5. Движение тела человека и визуальный контакт это...

- А) жест
- Б) походка
- В) мимика
- Г) все ответы правильны

6. Если дискуссия между общающимися индивидами составляет 3,6м - это дистанция:

- А) интимная
- Б) социальная
- В) личная
- Г) публичная

7) Неформальному общению составляет дистанция:

- А) 0-0,5
- Б) 0,51-1,2
- В) более 3,6м
- Г) 1,21-3,6

Критерии оценки

Менее 3 правильных ответов – «неудовлетворительно»

3-4 правильных ответов – «удовлетворительно»

5-6 – «хорошо»

7 – «отлично»

Карточка 3

1. Отношение руководителя к подчиненным влияет на _____ делового общения, во многом определяет его нравственно-психологический климат.
2. Считается, что разговаривать с подчиненным по поводу того или иного проступка следует _____.
3. Спутниковый телефон рекомендуется использовать тем, чья профессия связана с _____.
4. Преимущество компьютерных сетевых конференции заключается в том, что _____.
5. Никогда не делай того, что нарушает _____, ибо в _____ представлены минимальные моральные нормы общества.
6. Всегда поступай так, чтобы _____ прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат, ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о _____.
7. Деловое международное общение предусматривает необходимость понимания и учета особенностей _____.
8. Стилль ведения переговоров с китайскими партнерами отличается _____.
9. В нашей стране поднятый вверх большой палец символизирует наивысшую оценку, а в Греции означает «_____».
10. Вы будете выглядеть спокойным и уверенным в себе человеком, если оденете тот костюм, в котором _____.
11. Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь _____.
12. Блондинкам больше всего подходит _____ цвет.
13. Впервые визитные карточки появились во _____ в _____ веке, хотя нечто похожее существовало в _____.
14. Карточка для специальных и представительских целей, на которой указывают _____, но не проставляют _____. Такую визитную карточку вручают _____.
15. Наличие на карточке нескольких телефонов, номеров внутренней связи указывает на _____, а, следовательно, свидетельствует о _____.

Критерии оценки

- 9-10 правильных ответов – «3»
- 11-13 правильных ответов – «4»
- 14-15 правильных ответов – «5»

Задание блока В

1. Практическая работа №8 Аспекты деловой коммуникации в этическом кодексе организации

Блок D

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие и цель общения
2. Структура и функции общения
3. Виды общения
4. Правила культуры общения
5. Различия между вербальной и невербальной коммуникацией
6. Перечислите и раскройте центральные проблемы в области социальной перцепции
7. Перечислите и раскройте три группы невербальные средства общения
8. Какой способ регулирования конфликта является наиболее продуктивным?
9. Понятие социальной роли
10. Ролевые ожидания. Ролевой конфликт.
11. Перечислите отличительные признаки конфликта
12. Как узнать, что человек врёт по врет по движениям тела
13. Общение и личность
14. Как узнать, что человек врёт по глазам
15. Уровни общения
16. Возникновение и развитие конфликтов
17. Способы разрешения конфликтов
18. Особенности поведения в конфликтных ситуациях
19. Барьеры коммуникациях в организациях
20. Информационные технологии в деловых коммуникациях
21. Коммуникация как функция управления организацией
22. Искусство договариваться (четырёх-шаговый метод)
23. Отчего зависит точность первого впечатления?
24. Перцептивная сторона общения: как люди воспринимают друг друга
25. Коммуникативная сторона общения

Оценивание выполнения тестов

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы; 4. Самостоятельность тестирования; 5. и т.д. 	<i>Выполнено 90-100% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос</i>
<i>Хорошо</i>		<i>Выполнено 70-89% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Выполнено 60-69 % 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.</i>

Неудовлетворительно		Выполнено 60% заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).
---------------------	--	---

Оценивание выполнения практических работ

№	Критерии оценки	Метод оценки	Работа выполнена	Работа выполнена не полностью	Работа не выполнена
			Высокий уровень 3 балла	Средний уровень 2 балла	Низкий уровень 1 балл
1	Правильность и самостоятельность выполнения всех этапов практической работы	Наблюдение преподавателя	Практическая работа выполнена самостоятельно и правильно	При выполнении практической работы обучающийся допускал незначительные ошибки, часто обращался за помощью к преподавателю	Практическая работа не выполнена. Обучающийся выполнял работу только с помощью преподавателя и других обучающихся
2	Наличие конспекта, материал которого соответствует теме практической работы. Наличие заготовки отчета к практической работе	Наблюдение преподавателя	Имеется заготовка отчета к практической работе. Содержание конспекта полностью соответствует теме практической работы	Заготовка отчета имеется в наличии, но с недочетами, не полными таблицами и т.п. Конспект имеется в наличии, но содержит не полный материал теме практической работы	Обучающийся не имеет конспекта и заготовки отчета по практической работе.
3	Правильность оформления	Проверка работы	Оформление отчета соответствует требованиям.	В оформлении незначительные недочеты и небольшая небрежность	Отчет выполнен и оформлен небрежно, без соблюдения установленных требований.
Оценка			8-9 баллов «отлично»	6-7 баллов «хорошо»	4-5 баллов удовлетворительно

Отчет о выполнении практической работы

Каждый студент ведет рабочую тетрадь по практическим работам, оформление которой должно отвечать требованиям, основные из которых следующие:

- на титульном листе указывают предмет, курс, группу, фамилию, имя, отчество студента;
- каждую работу нумеруют в соответствии с методическими указаниями, указывают дату выполнения работы;
- в рабочую тетрадь полностью записывают название работы, цель, кратко характеризуют ход работы;
- в конце каждой работы делают вывод или заключение, которые обсуждаются при защите работы.

Защита практической работы

1. Студент представляет преподавателю тетрадь с практическими работами, которая содержит полностью оформленные письменные отчеты.

2. Студент должен защитить практическую работу индивидуально. Подвести итог и сформулировать основные выводы. Сдать работу преподавателю (т.е. защитить ее на оценку) можно на том же занятии, на котором она выполнялась. Если оформление работы требует дополнительного времени, то защита выполненной практической работы проводится на консультации.

3. Собеседование с преподавателем по теории, а также ответы на контрольные вопросы в конце каждой практической работы.

Оценивание ответа на экзамене

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<i>1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Полнота и правильность решения практического задания; 3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий); 4. Самостоятельность ответа;</i>	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>

<i>Хорошо</i>	5. <i>Культура речи;</i> 6.и т.д.	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</i>