

**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) «Социальная психология»

Форма обучения: очная

Объем дисциплины:

в зачетных единицах: 4 з.е.

в академических часах: 144 ак.ч.

Форма промежуточной аттестации: экзамен

Оценочные материалы:

обсуждены и рекомендованы к утверждению решением кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков от 21 марта 2025 г., протокол № 7

одобрены Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 2 апреля 2025 г., протокол № 3

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт оценочных материалов по дисциплине	5
2.	Оценочные материалы по дисциплине	10
	2.1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля	10
	2.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации	28
	Обновление оценочных материалов дисциплины	42

Целью оценочных материалов по дисциплине (далее – ОМ) является комплексная оценка результатов обучения по дисциплине и установление уровня сформированности компетенций обучающегося.

ОМ предназначен для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

ОМ включает оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Оценочные материалы разработаны в соответствии с рабочей программой

1. Паспорт оценочных материалов по дисциплине «Деловые коммуникации»

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Контролируемые разделы, темы дисциплины	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Способен на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде	Знать: методы и нормы социального взаимодействия для определения своей роли в команде Уметь: на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде Владеть: способностью на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций Тема 2. Понятие и сущность деловых коммуникаций Тема 3. Гендерный аспект коммуникативного поведения Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров Тема 7. Имидж делового человека Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации Тема 10. Барьеры в деловом общении Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций Тема 13. Вопросы и	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций Кейс-задача (№№1-2) Практическое задание (№№1-2) Тест №1 Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров Кейс-задача (№№3-5) Практическое задание (№3) Тест №2	Вопросы к экзамену (№№1-12 вопроса) Разноуровневые задачи (№1) Тест (№№1-10 тестового задания)

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Контролируемые разделы, темы дисциплины	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
			ответы в деловой коммуникации	Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации Кейс-задача (№№6-9) Практическое задание (№№4-6) Тест №3	
	УК-3.2. Способен применять навыки командной работы для достижения заданного результата	Знать: способы применения навыков командной работы для достижения заданного результата Уметь: применять навыки командной работы для достижения заданного результата Владеть: способностью применять навыки командной работы для достижения заданного результата	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций Тема 2. Понятие и сущность деловых коммуникаций Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров Тема 6. Невербальная коммуникация Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации Тема 11. Публичная речь Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций Тема 12. Манипуляции в общении Тема 13. Вопросы и ответы в деловой коммуникации	Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций Кейс-задача (№10) Практическое задание (№7) Тест №4	Вопросы к экзамену (№№13-24 вопроса) Разноуровневые задачи (№2) Тест (№№11-21 тестового задания)

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Контролируемые разделы, темы дисциплины	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Способен выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства	Знать: как выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства Уметь: выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства Владеть: способностью выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций Тема 1. Культурный обмен и его роль в современном мире Тема 2. Понятие и сущность деловых коммуникаций Тема 4. Русский речевой этикет Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров Тема 5. Вербальные средства коммуникации Тема 6. Невербальная коммуникация Тема 7. Имидж делового человека Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации Тема 8. Формы деловой коммуникации		Вопросы к экзамену (№№25-47 вопроса) Разноуровневые задачи (№№3,4,5) Тест (№№22-31 тестового задания)

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Контролируемые разделы, темы дисциплины	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
			Тема 10. Барьеры в деловом общении Тема 11. Публичная речь Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций Тема 12. Манипуляции в общении Тема 13. Вопросы и ответы в деловой коммуникации		
	УК-4.2. Способен вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции	Знать: как вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции Уметь: вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации	Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций Тема 1. Культурный обмен и его роль в современном мире Тема 4. Русский речевой этикет Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации Тема 8. Формы деловой коммуникации Тема 9. Письменные формы делового общения Раздел 4. Техники и		Вопросы к экзамену (№№48-60 вопроса) Разноуровневые задачи (№№6,7) Тест (№№32-45 тестового задания)

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения	Контролируемые разделы, темы дисциплины	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
		и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции Владеть: способностью вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции	технологии деловых коммуникаций Тема 13. Вопросы и ответы в деловой коммуникации		

2. Оценочные материалы по дисциплине «Деловые коммуникации»

2.1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости

КЕЙС-ЗАДАЧИ

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

Кейс-задача №1. Букет роз

После двух лет плодотворного российско-американского сотрудничества руководитель российской компании встречал в «Шереметьево-2» представителя американского партнера.

Зная, что в качестве представителя прилетает молодая женщина, и, стремясь заручиться её симпатией, а также показать себя культурным человеком и галантным мужчиной, российский бизнесмен решил использовать беспроигрышное средство – преподнести гостье букет из пяти крупных роз.

Вручение букета и комплименты в отношении внешнего вида гостьи, однако, не возымели ожидаемого действия. Протянув руку для рукопожатия, молодая женщина сухо ответила на приветствия, подаренный ей букет тут же отдала сопровождавшему её переводчику.

Отрицательная реакция на цветы и «нейтральные», с его точки зрения, комплименты оказались совершенно неожиданными для руководителя российской компании.

Возникшее при первой встрече отчуждение удалось преодолеть только к концу делового визита.

Вопрос: Прокомментируйте создавшуюся ситуацию.

Ответ: женщина могла воспринять подаренные цветы и комплименты как непрофессиональные и нежелание вести деловые отношения. В некоторых культурах (например, в США) прямые комплименты и физические проявления симпатии могут считаться неуместными на рабочем месте.

Кейс-задача №2. Катастрофа самолета

Этот случай был показан по телевидению в самом начале 2011 года по каналу National Geographic в серии «Расследование авиационных катастроф».

Самолёт Boeing 757 турецкой авиакомпании, на котором находилось около двухсот человек, вылетел из Южной Америки в Европу. Первым пилотом был самый опытный лётчик этой компании, которому было уже достаточно много лет, а вторым пилотом был молодой лётчик.

При разгоне самолёта обнаружилось, что датчики воздушной скорости выдают очень разные значения скорости на приборы первого и второго

пилотов. Стало ясно, что один из датчиков неисправен, но какой именно известно не было.

Первый пилот принял решение продолжать взлёт, зная, что показания прибора воздушной скорости являются критически важными для управления самолётом. При этом он ориентировался на показания своего прибора, хотя не был уверен в правильности этих показаний.

После взлёта первый пилот, основываясь на неправильных показаниях прибора, совершил ряд действия, которые привели к потере управления самолётом. Он пытался справиться с терявшим управление самолётом, но безуспешно.

Самолёт упал в океан, и все погибли.

По поведению самолёта второй пилот понял, что неправильно работает датчик, который подаёт сигнал на прибор первого пилота, а другой датчик, подававший сигнал на прибор второго пилота, работает правильно. Соответственно, молодой пилот понял, что действия его старшего коллеги не соответствуют реальному положению вещей и могут привести к тяжёлым последствиям.

Согласно инструкции, в такой ситуации второй пилот обязан отстранить первого пилота от управления самолётом и взять управление на себя. Проверка документов показала, что второй пилот изучил и хорошо знал положения инструкции.

Однако вместо действий по инструкции молодой лётчик стал в очень вежливой форме давать советы первому пилоту:

«Почему бы нам не выключить автопилот?»

«Что если мы попробуем опустить нос самолёта?»

«У нас достаточно высоты, чтобы набрать скорость и выровнять самолёт».

и так далее. Но это не помогло.

Техническая причина - неисправность датчика - не была фатальной, тем более что она обнаружилась ещё до взлёта, и у первого пилота была возможность остановить самолёт.

Судя по репликам второго пилота, он предлагал правильные действия, которые позволяли спасти самолёт.

Вопросы:

1. Объясните поведение второго пилота.
2. Почему самолет потерпел крушение?

Ответ: причиной гибели людей стала турецкая деловая культура, которая предполагает безоговорочное уважение к возрасту и опыту и не позволяет молодому человеку выразить недоверие старшему коллеге.

В данной ситуации культурный стереотип пилотов оказался даже сильнее инстинкта самосохранения.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

Кейс-задача №3. Вертикальные коммуникации

У ОАО «Вымпел» сменился собственник. Новая дирекция предприятия регулярно встречается с работниками, пристраивая, помимо формальных властных отношений, неофициальные контакты. Такие встречи проводятся по графику, ежемесячно. Они проходят непосредственно в цехах или в отделах, в неформальной обстановке. Руководители отвечают на вопросы работников, выслушивают их предложения. После таких встреч часто издаются приказы, отражающие выработанные совместно решения.

Вопросы:

1. Какие стили делового общения или стили управления прослеживаются в данной ситуации?
2. Уместно ли их использование?

Ответ: в данной ситуации прослеживается демократический стиль общения, его использование уместно в период стабильной работы коллектива.

Кейс-задача №4. Простое исполнение работы

Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаёт. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы».

Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на фирму мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

Вопросы для анализа ситуации:

1. Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?
2. Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?
3. Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?
4. Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Ответ: отсутствие традиции восходящих коммуникаций привело к тому, что работники не знают, хорошо ли они работают. Обратная связь должна быть систематической.

Кейс-задача №5. Рассадка на совещании

Представьте, что вы руководитель и собираетесь проводить совещание у себя в кабинете.

Приглашены 6 человек, чьи профессиональные и деловые качества, особенности характеров и взаимоотношений известны вам заранее.

Участники совещания имеют условные фамилии-прозвища.

- Бойцов и Петухов, которые не выносят друг друга,
- Гребешков, единомышленник Петухова,
- Безответов, избегающий брать на себя ответственность,
- Зажигалов, всегда активный, рвущийся в бой,
- Эвзэмов, эмоционально нейтральный эксперт обсуждаемой программы.

Характеристики участников совещания:

Бойцов - имеет боевой характер, тип темперамента холерик, агрессивен, активен, вспыльчив, неуравновешен. Имеет завышенные личные амбиции.

Петухов имеет, как и Бойцов, бойцовский характер. Является противником Бойцова. Оба они не выносят друг друга.

Гребешков является единомышленником Петухова. Всегда поддерживает его точку зрения.

Безответов - предпочитает отмолчаться, а затем в кулуарах рассказать о правде жизни. Часто опаздывает. Хотя мнение Безответова важно и находится на высоком профессиональном уровне, он избегает брать на себя ответственность.

Зажигалов - очень активный, подвижный человек. Всегда рвущийся в бой. Своей активностью Зажигалов может подлить «масла в огонь» совещания. Может высказываться открыто и резко.

Эвзэмов - эмоционально нейтральный эксперт обсуждаемой проблемы. Приглашенный со стороны, т.е. независимый эксперт. Человек дела. Очень ценит свое время.

1. Подумайте, как вы разложите визитки на столе, обозначив место каждого. Ваша цель провести конструктивное совещание, исключить конфликты между участниками совещания. Напомним, что с позиции психологии от расстановки сил ситуация может измениться коренным образом.

2. Найдите оптимальный вариант размещения участников совещания за столом с целью уменьшения числа неприятных ситуаций в ходе совещания.

3. Предложенный вами вариант обоснуйте.



Ответ: учитывая правило правой руки в деловых коммуникациях, оптимальный вариант рассадки: 1 – Эвээмов; 2 – Бойцов; 3 – Петухов; 4 – Безответов; 5 – Зажигалов; 6 – Гребешков. Эвээмов как эксперт должен сидеть рядом с руководителем, чтобы можно было с ним проконсультироваться; Бойцова, Петухова и Гребешкова рассаживаем в независимые позиции, Безответову не даем отмолчаться, а Зажигалову все-равно откуда масло в огонь подливать.

Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

Кейс-задача №6.

На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад.

Вопрос: Как Вы поступите в этом случае?

Ответ: использую прием «замечание о ходе беседы», т.е. опишу сегодняшнюю ситуацию и попрошу вернуться к цели нашего разговора.

Кейс-задача №7.

Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях.

Вопрос: Как Вы поступите в этой ситуации?

Ответ: учитывая национальные особенности японской деловой культуры, вернусь в Россию и буду ждать нового приглашения.

Кейс-задача №8.

Ситуация 1. Вы входите в кабинет вашего руководителя, чтобы получить определенную информацию о проекте, над которым вы работаете. Вы вошли, а он несколько секунд продолжает рассматривать бумаги у себя на столе. Затем смотрит на часы и говорит отчужденным невыразительным голосом: «Чем могу быть вам полезен?» Хотя его слова сами по себе не имеют негативного смысла, язык поз и жестов ясно указывает, что вы – нежелательное отвлечение от его работы. С каким чувством вы будете задавать вопросы? Какие мысли придут вам в голову, скорее всего, когда в следующий раз у вас возникнет вопрос к руководителю? Можно думать, они никоим образом не будут позитивными.

Ситуация 2. Представьте теперь, как при вашем появлении в кабинете, руководитель, напротив, сразу поднимает на вас взор, приветливо улыбается и бодрым тоном обращается к вам: «Как продвигается проект? Чем могу быть вам полезен?»

Для иллюстрации каких типов преград на пути межличностных

коммуникаций в ситуации 1 может быть приведен предыдущий пример?

Запишите свои ответы в таблицу, поставив «+» в ячейках, где данный пример иллюстрирует данный тип преград.

Таблица. Типы преград на пути межличностных коммуникаций

Наименования типов преград на пути межличностных коммуникаций	Ситуация 1
1. Преграды, обусловленные восприятием	
2. Семантические барьеры	
3. Невербальные преграды	
4. Плохая обратная связь	
5. Неумение слушать	

Ответ: Типы преград на пути межличностных коммуникаций

Наименования типов преград на пути межличностных коммуникаций	Ситуация 1
1. Преграды, обусловленные восприятием	
2. Семантические барьеры	
3. Невербальные преграды	+
4. Плохая обратная связь	+
5. Неумение слушать	+

Кейс-задача №9. Аристотель

Аристотель писал: «Мы верим добропорядочным мужам полнее и быстрее, чем всем иным: это верно независимо от того, какой вопрос обсуждается, и особенно верно, когда невозможно достичь строгой определённости и мнения разделяются... Неверно, что личная порядочность, излучаемая оратором, ничего не добавляет силе его убеждения. Наоборот, характер говорящего является едва ли не самым эффективным средством убеждения, которым он обладает».

Вопросы:

1. Согласны ли Вы с данным высказыванием?
2. Какие качества оратора, необходимы для эффективности речи?

Обоснуйте ответ.

Ответ: 1. Согласны. 2. Для эффективной речи необходимы уверенность в себе, знание предмета выступления.

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

Кейс-задача №10. Манипуляция

В приведенных ситуациях выберите наиболее конструктивный ответ.

Ситуация 1

Манипулятор. Ну почему вы такой агрессивный?

Адресат действительно ведет себя напористо.

Конструктивный ответ:

- 1) Если я не буду агрессивным, дело не сделается.
- 2) Я не агрессивный, а активный.
- 3) А вы почему такой пугливый?
- 4) Моя агрессивность меня поддерживает.

Ситуация 2

Манипулятор. Пока вы думаете, мы потеряем нужный момент. Такая опасность действительно есть, и Адресат понимает это.

Конструктивный ответ:

- 1) Вы давите на меня!
- 2) Нужный момент наступит, когда я приму решение.
- 3) А если мы будем действовать, не подумав, то потеряем все.
- 4) Да, вы правы, решение нельзя откладывать

Ситуация 3

Манипулятор. Вы, наверное, специально не учились маркетингу? Адресат специально не учился маркетингу.

Конструктивный ответ:

- 1) Вы что, считаете, что я недостаточно профессионален?
- 2) Да, вы правы. Специально не учился.
- 3) А вы учились?
- 4) Я разбираюсь в этих вопросах лучше, чем многие так называемые профессионалы.

Ответ: ситуация 1 – 4; ситуация 2 – 4; ситуация 3 – 2.

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«Отлично»	Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях нет ошибок, задание решено рациональным способом.
«Хорошо»	Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; есть объяснение решения, допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.
«Удовлетворительно»	Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в решении поставленной задачи; задание решено не полностью или в общем виде.
«Неудовлетворительно»	Задание не решено.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

Практическое задание №1. «Гендерные стереотипы студентов»

Инструкция: «Пожалуйста, подумайте и напишите, какими должны быть женщины, а на другой стороне – какими должны быть мужчины. Правильных и неправильных ответов здесь нет, напишите то, что вы думаете. Можно предложенные характеристики распределить по трем параметрам:

- особенности характера,
- особенности поведения,
- особенности внешности.

Проведите анализ и интерпретацию полученных результатов. Проанализируйте представления девушек и молодых людей о своем и противоположном поле.

В портрете выявляются стереотипные маскулинные и фемининные характеристики, дайте объяснения о причинах появления стереотипов.

Ответ: женщины – доброжелательными, ориентированными на семью, эмоциональными, привлекательными; мужчина – ориентирован на достижение, немногословный, неэмоциональный, мужественный.

Практическое задание №2. Рассказ «Толстый и тонкий»

- Порфирий! – воскликнул толстый, увидев тонкого. – Ты ли это? Голубчик мой! Сколько зим, сколько лет!

- Батюшки! – изумился тонкий.

- Миша! Друг детства! Откуда ты взялся?».....

- Нет, милый мой, поднимай повыше, - сказал толстый. – Я уже до тайного дослужился... Две звезды имею.

- Я, ваше превосходительство... Очень приятно-с! Друг, можно сказать, детства и вдруг вышли в такие вельможи-с! Хи-хи-с.

Вопрос: О чем свидетельствует описанная автором манера общения в начале встречи и по мере получения новой информации о друге детства?

Ответ: дружеская, на равных манера общения в начале встречи меняется на характерную до преклонения перед начальством.

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

Практическое задание №3. Визитная карточка

Любое социально активное дело или действие обязательно должно начинаться с самопрезентации, делаете ли вы его в одиночку или группой. От того, как вы представите себя людям, зависит, насколько успешно люди будут вовлечены в ваше дело.

1. Опишите свои сильные стороны; о том, что вы любите, цените и принимаете в себе; о том, что дает вам чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях.
2. Почему важно умение представить себя собеседнику или самопрезентация.

Ответ: самопрезентация является важной частью имиджа человека,

поэтому искусство рассказать о себе помогает налаживанию контактов и успешной карьере.

Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

Практическое задание №4.

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

1. *Творчество подобно приготовлению торта.*
2. *Творчество подобно любви.*
3. *Творчество подобно починке протекающего крана.*
4. *Творчество подобно заточке топора.*

Ответ: все высказывания подчеркивают разнообразие творчества, которое проявляется в различных сферах.

Практическое задание №5.

Заполните пробелы, используя предложенные слова:

1. Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.
2. Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
3. Моя тревога будет _____ с каждым днем.
4. Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.
(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться).

Ответ: 1. Возрастать; 2. Повышаться; 3. Усиливаться; 4. Увеличиваться.

Практическое задание №6. Публичное выступление

1. Напишите три качества, способствующие хорошей презентации;
2. Напишите три качества, приводящие к неудачной презентации.

Ответ:

1. Знание сущности вопроса; уверенность в себе; ораторские способности.
2. Неподготовленное выступление, плохая презентация; тихая речь.

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

Практическое задание №7. Работа с партнером – обратная связь

Подберите вопросы для установления обратной связи, проверки точности восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	

2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «заикликивается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	

Ответ:

1. Что Вы вкладываете в термин?
2. Вы можете уточнить информацию о ...?
3. Это Вас видимо очень волнует?
4. Могу я уточнить, что конкретно Вы имели в виду?
5. Каково Ваше мнение о моих предложениях?

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«Отлично»	Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях нет ошибок, задание решено рациональным способом.
«Хорошо»	Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; есть объяснение решения, допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.
«Удовлетворительно»	Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в решении поставленной задачи; задание решено не полностью или в общем виде.
«Неудовлетворительно»	Задание не решено.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Тест №1

Раздел 1. Теоретические основы международного культурного обмена и деловых коммуникаций

1. Вставьте пропущенное слово:

Сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания – это _____.

Ответ: общение.

2. Укажите позиции, соответствующие эффективному деловому общению:

Ответ: в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему.

3. Вставьте пропущенное словосочетание:

Совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам – это _____.

Ответ: межкультурная коммуникация.

4. Дайте определение:

Коммуникация – это _____.

Ответ: обмен информацией, которая выполняет связующую роль в процессе управления.

5. Вставьте пропущенные слова:

Целью коммуникации является _____ и _____ информации.

Ответ: обмен и передача.

6. Вставьте пропущенное слово:

Модель поведения, которого общество ожидает от мужчины или женщины – это _____.

Ответ: гендер.

7. Что из перечисленного важно для мужчины на работе:

1. личные пристрастия;
2. конкретный результат;
3. взаимоотношения с коллегами.

Ответ: 2.

Обоснование: для мужчин характерна ориентация на конечный результат; взаимоотношения с коллегами и личные пристрастия менее важны.

8. Что из перечисленного важно для женщины на работе:

1. взаимоотношения с коллегами;
2. результат и поддержка;
3. эффективность и результат;
4. возможность общения и поддержка.

Ответ: 1, 4.

Обоснование: для женщин более важным является климат в коллективе, т.е. взаимоотношения с коллегами и возможность общения и поддержка.

9. Вставьте пропущенное словосочетание:

Для русской деловой культуры наиболее характерным обращением к человеку является именование по _____.

Ответ: имени-отчеству.

10. Закончите предложение:

Для осуществления процесса коммуникации необходимо участие – _____.

Ответ: по крайней мере, двух сторон.

11. Наиболее эффективными на предприятии являются виды коммуникаций:

1. вертикальные «снизу – вниз»;
2. горизонтальные;
3. вертикальные «снизу – вверх»;
4. диагональные;
5. прямые.

Ответ: 2.

Обоснование: при передаче информации между равными уровнями, т.е. по горизонту, происходит наименьшее искажение.

12. Вставьте пропущенное слово:

Рациональной организацией информационных потоков на предприятии занимается функция – _____.

Ответ: коммуникация.

13. Дайте определение:

Деловая коммуникация – это _____.

Ответ: процесс взаимодействия, направленный на оптимизацию того или иного вида деятельности.

14. Обращаясь с просьбой к мужчине-руководителю следует:

1. заходить издалека;
2. говорить намеками;
3. говорить прямо и кратко.

Ответ: 3.

Обоснование: мужчина-руководитель, как правило, занят, поэтому, обращаясь к нему с просьбой нужно говорить кратко и прямо.

15. Вставьте пропущенное слово:

Исходя из гендерных различий в общении больше нуждаются _____.

Ответ: женщины.

Тест № 2

Раздел 2. Коммуникационные модели делового взаимодействия партнеров

1. Дайте определение:

Вербальные средства общения – это _____.

Ответ: использование речи, языка и слов.

2. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

1. жестов;
2. информационных технологий;
3. определенного темпа речи;
4. похлопываний по плечу;
5. устной речи.

Ответ: 5.

Обоснование: устная речь - непосредственный метод вербальных коммуникаций, используемый чаще всего.

3. Дайте определение:

Имидж – это _____.

Ответ: образ, который человек себе создает, чтобы вызвать определенное впечатление у другого человека или группы людей.

4. Что из перечисленного является верным утверждением:

1. коммуникация состоялась, если коммуникатор отправил сообщение;
2. коммуникация состоялась, если получатель получил, понял и принял сообщение;
3. коммуникация состоялась, если получатель декодировал сообщение;
4. коммуникация состоялась, если отправитель передал сообщение.

Ответ: 2.

Обоснование: значение коммуникации заключается не только в передаче информации, но и очень важно, чтобы подчиненный не только понял, но и принял распоряжение.

5. Что из перечисленного является объяснениями исполнителя руководству по поводу допущенных ошибок:

1. актом прямой связи;
2. актом обратной связи;
3. достаточным свидетельством всеобъемлющего контроля;
4. актом, не относящимся к функции контроля.

Ответ: 2.

Обоснование: общение исполнителя с руководителем является восходящей обратной связью.

6. Что из перечисленного соответствует эффективному деловому общению:

1. в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
2. партнер слышит только то, что хочет услышать;
3. в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
4. лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.

Ответ: 4.

Обоснование: чтобы деловое общение было эффективным, нужно научиться слушать собеседника.

7. Вставьте пропущенные слова:

Общение с помощью мимики и жестов — это _____.

Ответ: невербальное общение.

8. Перечислите требования к деловой одежде:

Ответ: строгость и элегантность.

9. Вставьте пропущенное слово:

Форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций называется _____.

Ответ: дресс-кодом.

10. Вставьте пропущенное словосочетание:

Сотрудника, который НЕ генерирует сообщение, а только его передает называют _____.

Ответ: источником информации.

11. Что из перечисленного означает кивание головой в деловых переговорах с японскими партнерами:

1. согласие;
2. отказ;
3. указание на то, что мысль собеседника понятна;
4. указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.

Ответ: 3.

Обоснование: в японской деловой культуре принято сдерживать эмоции, если японец кивает головой в процессе переговоров — это означает «продолжайте, ваша мысль понятна, я вас внимательно слушаю».

12. Вставьте пропущенное слово:

Вербальным элементом имиджа является _____.

Ответ: речь.

13. Дайте характеристику взгляда у собеседника, который повышает эффективность общения.

Ответ: заинтересованный взгляд, направленный на собеседника

14. Назовите отличительную особенность комплимента.

Ответ: комплимент указывает на качества человека немного их преувеличивая для того, чтобы у человека было куда «расти».

15. Вставьте пропущенные слова:

Основной вид мужской деловой одежды – это _____, _____, _____.

Ответ: костюм, рубашка, галстук.

Тест №3

Раздел 3. Устные и письменные стратегии деловой коммуникации

1. Дайте определение:

Справка – это _____.

Ответ: документ, подтверждающий какие-либо факты или события.

2. Дайте определение:

Деловое письмо – это _____.

Ответ: документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами.

3. Автором служебного письма на бланке является:

1. организация, фирма, от имени которой посылается письмо;
2. должностное лицо, которое посылает письмо;
3. исполнитель, который готовит письмо.

Ответ: 1.

Обоснование: именно организация несет ответственность за правдивость служебного письма.

4. Определите правильную последовательность этапов подготовки и составления писем:

1. подготовка и написание проекта текста письма;
2. изучение существующего вопроса;
3. регистрация;
4. согласование проекта письма;
5. подписание руководителем;
6. отправка.

Ответ: 2, 1, 4, 5, 3, 6.

5. Вставьте пропущенное слово:

Уверенно держит бразды правления при проведении совещания руководитель _____ стиля.

Ответ: авторитарного.

6. Вставьте пропущенное словосочетание:

В ходе диалога сильные аргументы лучше приводить в _____ и _____.

Ответ: начале и конце.

7. Вставьте пропущенное словосочетание:

Основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон – это _____.

Ответ: деловые переговоры.

8. Дайте определение:

Спор – это _____.

Ответ: столкновение мнений, позиций, в ходе которого каждая из сторон аргументированно отстаивает свое понимание обсуждаемых проблем и стремится опровергнуть доводы другой стороны.

9. Дайте определение:

Барьеры общения – это _____.

Ответ: факторы, которые способствуют потере и искажению смысла информации в процессе взаимодействия.

10. Дайте определение:

Публичная речь – это _____.

Ответ: устный монолог, произносимый, перед большой аудиторией.

11. Дайте определение:

Ораторская речь – это _____.

Ответ: это вид монологической речи, употребляемый в ситуации, когда говорящий обращается к многочисленной аудитории с целью убеждения.

12. Напишите суть понятия:

«Прием бумеранга» – _____.

Ответ: тезис или аргумент, высказанный одним из партнеров, обращается против него же.

13. Закончите предложение:

Аргументы в ходе спора или диспута применяют с целью _____.

Ответ: защиты своих взглядов и намерений.

14. Что из нижеперечисленного НЕ включает в себя оценка аудитории:

1. количество людей в аудитории;
2. фамилии и имена людей в аудитории;

3. пол и возраст присутствующих;
4. образование присутствующих.

Ответ: 2.

Обоснование: для оценки аудитории неважно знание фамилий и имен присутствующих на выступлении.

Тест №4

Раздел 4. Техники и технологии деловых коммуникаций

1. Дайте определение:

Адресат манипуляции в деловом общении – это _____.

Ответ: партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие.

2. Вставьте пропущенное слово:

Желание добиться выгодного поведения от окружения для собственного удобства является целью _____.

Ответ: манипуляции.

3. Закончите определение:

Манипуляция в деловом общении – это _____.

Ответ: скрытое психологическое воздействие на человека.

4. Укажите НЕ существующие техники противостояния манипуляции:

1. просьба перестать манипулировать;
2. «психологическое самбо»;
3. цивилизованная конфронтация;
4. информационный диалог.

Ответ: просьба перестать манипулировать

Обоснование: к техникам противостояния манипулированию из перечисленных относятся «психологическое самбо», цивилизованная конфронтация и информационный диалог.

5. Вставьте пропущенное словосочетание:

Вид манипуляции, когда человек управляет другими инстинктивно называется _____.

Ответ: неосознанная манипуляция.

6. Перечислите умения, позволяющие задавать вопросы:

1. получить дополнительную информацию;
2. удовлетворить желание обладать информацией;
3. навести партнера на нужный ответ.

Ответ: получить дополнительную информацию; навести партнера на нужный ответ.

7. Вставьте пропущенное словосочетание:

Плохо сформулированный вопрос, задевающий какую-либо интимную сторону вашей жизни или же оскорбляющий ее – это _____.

Ответ: некорректный вопрос.

8. Укажите отличие манипуляции от шантажа:

Ответ: манипуляцию, в отличие от шантажа, можно не заметить.

9. Вставьте пропущенное слово:

В отличие от манипуляции запланированный эффект при помощи убеждений достигается _____.

Ответ: открыто.

10. Вставьте пропущенное слово:

Манипулятор вызывает желание помочь себе под воздействием чувства _____.

Ответ: жалости.

11. Дайте определение:

Приём в манипуляции «Испорченная пластинка» – это _____.

Ответ: приём, когда адресат слышит повторение одного и того же высказывания в речи манипулятора.

12. Вставьте пропущенное слово:

Мимика, жесты, позы, интонация и тембр голоса, визуальный контакт и межличностное пространство – всё это называется _____.

Ответ: невербалика.

13. Дайте определение:

Наводящие вопросы – это _____.

Ответ: вопросы, которые помогают разговорить партнера.

14. Вставьте пропущенное слово:

Вопрос, на который ожидается ответ в виде выбора одного из вариантов, который обозначается в самом вопросе, называется _____.

Ответ: альтернативным.

15. Вставьте пропущенное словосочетание:

Вопросы, на которые возможен ответ только «да» или «нет», называются _____.

Ответ: закрытыми вопросами.

Критерии оценки:

Оценка	Критерии
«Отлично»	Выполнено 12 и более заданий предложенного теста
«Хорошо»	Выполнено 9-11 заданий предложенного теста
«Удовлетворительно»	Выполнено 6-8 заданий предложенного теста
«Неудовлетворительно»	Выполнено менее 6 заданий предложенного теста

2.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Экзамен проводится для проверки сформированности универсальных компетенций (части компетенций):

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3.1. Способен на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде; УК-3.2. Способен применять навыки командной работы для достижения заданного результата);

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4.1. Способен выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; УК-4.2. Способен вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции).

Вопросы к экзамену:

УК-3.1. Способен на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде

1. Общее понятие коммуникации, значение в управлении организацией.
2. Виды коммуникаций в организации.
3. Гендерные особенности коммуникативного поведения в деловом общении.
4. Особенности женского коммуникативного поведения.
5. Особенности мужского коммуникативного поведения.
6. Способы добиться расположения женщин.
7. Способы добиться расположения мужчин.
8. Формирование вербального имиджа.
9. Техники формирования вербального имиджа.
10. Барьеры взаимодействия.
11. Приемы «погашения» агрессии и негативного настроения собеседников, настраивания их на конструктивное взаимодействие.
12. Значение вопросов в деловой коммуникации.

УК-3.2. Способен применять навыки командной работы для достижения заданного результата

13. Процесс коммуникации, характеристика его основных элементов.
14. Знаковые системы в коммуникации.
15. Типы невербальных средств.
16. Требования к публичной речи.
17. Целевые установки речи и их классификация.
18. Манипуляции в деловом общении.
19. Основные теории и концепции взаимодействия людей в организации, включая вопросы мотивации.
20. Виды манипуляторов в деловом общении.
21. Активные и пассивные манипуляторы.
22. Соревнующиеся и безразличные манипуляторы.
23. Способы манипуляции в деловом общении.
24. Виды вопросов, их характеристика.

УК-4.1. Способен выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства

25. Понятие и сущность международного культурного обмена.
26. История международного культурного обмена.
27. Принципы международного культурного обмена.
28. Эффективность различных видов коммуникаций.
29. Приемы повышения эффективности коммуникаций.
30. Правовые и нравственно-этические нормы в сфере профессиональной деятельности.
31. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер.
32. Роль вербального средства общения.
33. Типы приема и передачи информации.
34. Виды речевой деятельности, характеристика.
35. Система стилей современного русского литературного языка.
36. Жесты и позы в деловом общении.
37. Знаки невербальной коммуникации.
38. Вербальные, вокальные и визуальные компоненты общения.
39. Приемы установления контакта. Уверенность в себе как важная составляющая самопрезентации.
40. Каналы передачи информации.
41. Спор, полемика, дебаты.
42. Деловые переговоры как разновидность коммуникации.
43. Коммуникативные умения переговорщика.
44. Коммуникативные барьеры, основные характеристики.
45. Приемы сопротивления манипуляции, характеристика.
46. Критика и комплименты в деловой коммуникации.
47. Закрытые и открытые вопросы.

УК-4.2. Способен вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции

48. Пути международного культурного сотрудничества.
49. Влияние процесса глобализации на культурный обмен.
50. Технические средства культурного обмена.
51. Этикет и социальный статус адресата.
52. Система обращений в русском речевом этикете.
53. Подготовка к переговорам, основные этапы.
54. Конкретные тактические приемы аргументации при деловых переговорах.
55. Пресс-конференция, этапы подготовки и проведение.
56. Понятие и виды деловой переписки.
57. Классификация деловых писем.
58. Характеристика основных разновидностей деловых писем.
59. Правила составления и оформления сообщений, передаваемых электронной почтой.
60. Правила для ответов на вопросы.

Разноуровневые задачи для проведения промежуточной аттестации:

УК-3.1. Способен на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде

ЗАДАЧА 1.

Подумайте о любой команде — на своем месте работы, клубе, спортивной команде, музыкальной группе, научном обществе, — позволившей Вам получить — значительный опыт работы, и письменно ответьте на следующие вопросы.

1. Каковы ваши отношение и чувства к этой команде? Что заставляет Вас считать, что Вы вообще имеете это отношение и эти чувства?

2. Укажите по шкале от одного до десяти, насколько усердно Вы работали в команде и насколько активно Вы участвовали в ее видах деятельности. Насколько плотно Вы взаимодействовали с другими членами команды? Поясните причины такого уровня вашего участия и взаимодействия.

3. Каким образом эта команда информировала Вас о своих ожиданиях в отношении показателей Вашей работы и как она отслеживала эти показатели и оценивала, в какой мере Вы удовлетворяли ее ожидания? Получали ли Вы более высокое вознаграждение, когда работали на более высоком уровне? Что происходило, когда результаты Вашей работы были не столь высокими, какими они должны были быть?

4. В какой мере команду заботило Ваше благополучие? В чем выражалась эта забота? Считаете ли Вы, что степень той заботы была достаточной? Почему да или почему нет?

5. Вспомните о своем непосредственном руководителе. Как Вы охарактеризовали бы подход этого человека к менеджменту? Влиял ли этот стиль менеджмента на Ваше поведение и отношение к работе?

6. Вспомните о других членах команды. Как их поведение и отношение к работе влияли на Ваше отношение к работе и на Ваши показатели?

7. Учитывая свои ответы на предыдущие скажите; какие изменения вы внесли бы в методы работы команды, используемые для управления ее членами?

Ответ: определение роли в команде предполагает процесс, в котором члены команды сотрудничают, делятся знаниями, навыками и идеями, вместе преодолевают трудности и стремятся достичь общей цели.

УК-3.2. Способен применять навыки командной работы для достижения заданного результата

ЗАДАЧА 2.

Прочитайте следующие тезисы и выделите из них те, выполнение которых, по вашему мнению, наиболее важно для достижения заданного результата в командной работе (обоснуйте свой выбор):

1. быть профессионалом;
2. знать золотые правила руководства;
3. действовать быстро и решительно;
4. быть справедливым;
5. иметь задатки, необходимые для руководящей работы;
6. корректировать стиль руководства в зависимости от ситуации;
7. как можно лучше знать своих сотрудников;
8. уметь определять, каким требованиям должны отвечать те или иные сотрудники для выполнения поставленных перед ними задач;
9. знать жизненные планы подчиненных;
10. уметь давать конкретные и точные указания;
11. предвидеть последствия своих решений;
12. превосходить своих сотрудников в профессиональном отношении и т.д.

Ответ: 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12. Командная работа предполагает, что лидер (руководитель) – один из нас, поэтому он знает своих работников, сам профессионал и т.д.

УК-4.1. Способен выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства

ЗАДАЧА 3.

Адаптация к особенностям другой культуры

В таблице приведены причины культурного шока. Дополните список и предложите возможные способы преодоления шока, вызванного попаданием работника в другую культурную среду.

Таблица - Причины культурного шока и пути его преодоления

Причины шока	Возможные пути преодоления
1. Общение на другом языке	
2. Иной деловой этикет	
3. Различия в системе ценностей	

Ответ: 1 – изучение языка страны пребывания; 2 – изучение и выполнение правил поведения страны пребывания; 3 – усвоение ценностей и их учет.

ЗАДАЧА 4.

Развитие информационных технологий привело к «виртуализации» отношений людей. В глобальных сетях возникают временные и относительно постоянные группы «по интересам».

Вопросы:

1. Чем такие образования отличаются от реальных групп?
2. Как в них происходят процессы формирования отношений, групповых норм, сплочения?
3. Как отражается в этих процессах анонимность их участников?

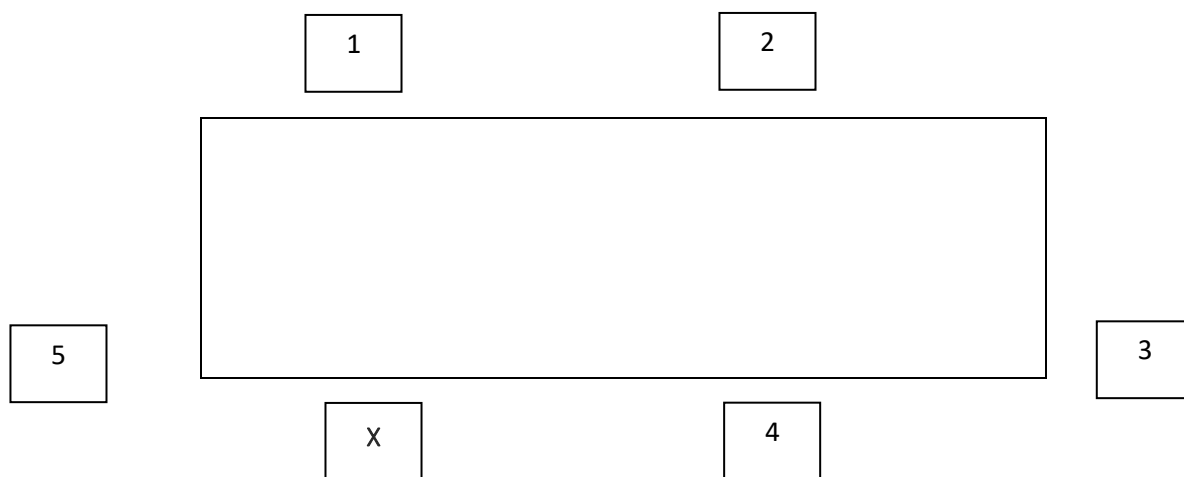
Ответ: «виртуализации» отношений людей приводит к потере навыков «живого» общения, нормы нарушаются из-за анонимности их участников.

ЗАДАЧА 5.

Соперничество и сотрудничество

На рис. 1 изображены стол и шесть стульев. Крестиком обозначено положение человека, с которым Вам предстоит встретиться. Теперь Вам надо решить, какой стул лучше занять в каждом из следующих случаев:

1. С этим человеком Вы будете играть в шахматы и для Вас важно выиграть. Поставьте шахматный стул буквой А.
2. Вам предстоит провести с человеком собеседование по поводу его возможного приема в Вашу маленькую фирму со сплоченным коллективом. Поставьте выбранный стул буквой В.



Ответ: 1 ситуация - 1 (А); 2 ситуация – 5 (В).

УК-4.2. Способен вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции

ЗАДАЧА 6.

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

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Мой дом – это _____.
4. Власть – это _____.

Ответ: 1. Деньги. 2. Унижение; 3. Крепость; 4. Сила.

ЗАДАЧА 7.

Вам нужно написать поздравительное письмо Медведеву Вадиму Анатольевичу в связи с избранием его членом Совета директоров вашего акционерного общества.

Вопрос: Какое обращение Вы используете в письме-поздравлении?

1	Уважаемый господин Медведев!
2	Глубокоуважаемый Вадим Анатольевич!
3	Уважаемый Вадим Анатольевич!

Ответ: 1.

Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации:

УК-3.1. Способен на основе методов и норм социального взаимодействия определять свою роль в команде

1. Закончите предложение:

Для осуществления процесса коммуникации необходимо участие – _____.

Ответ: по крайней мере, двух сторон.

2. Вставьте пропущенное слово:

Сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания – это _____.

Ответ: общение.

3. Назовите наиболее эффективные виды коммуникаций на предприятии.

Ответ: горизонтальные.

4. Чего из перечисленного позволяет достичь использование команд:

1. хорошо проводить свободное время;
2. скрыть ошибки одного из участников;
3. создать условия для реализации творческого потенциала сотрудников;
4. быть на одном уровне с лидером.

Ответ: 3, 4.

Обоснование: в команде лидер является одним из них, поэтому последователи могут быть с ним на одном уровне и даже превосходить его, что и создает условия для реализации их творческого потенциала.

5. Вставьте пропущенное словосочетание:

Равенство прав и возможностей мужчин и женщин в социальной и профессиональной сферах самореализации – это _____.

Ответ: гендерное равенство.

6. Что из перечисленного включает в себя деловой стиль при взаимодействии партнеров:

1. ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами;
2. признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга;
3. рациональное использование партнерами поддерживающих техник;
4. умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации.

Ответ: 2.

Обоснование: в деловом общении для получения результата важно признавать ценности друг друга.

7. Вставьте пропущенное слово:

Вербальным элементом имиджа лидера команды является _____.

Ответ: речь.

8. Вставьте пропущенное слово:

Впечатление, которое человек производит на окружающих – это _____.

Ответ: имидж.

9. Закончите предложение

В барьеры установки при осуществлении деловой переписки с представителями других стран или народов входит _____.

Ответ: срабатывание стереотипов и представлений.

10. Дайте определение:

Адресат манипуляции в деловом общении – это _____.

Ответ: партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие.

УК-3.2. Способен применять навыки командной работы для достижения заданного результата

11. Что из перечисленного является объяснениями исполнителя руководству по поводу допущенных ошибок:

1. актом прямой связи;
2. актом обратной связи;
3. достаточным свидетельством всеобъемлющего контроля;
4. актом, не относящимся к функции контроля.

Ответ: 2.

Обоснование: общение исполнителя с руководителем является восходящей обратной связью.

12. Вставьте пропущенное слово:

Основным субъектом и объектом культуры выступает _____.

Ответ: человек.

13. Вставьте пропущенное слово:

Уверенно держит бразды правления при проведении совещания руководитель _____ стиля.

Ответ: авторитарного.

14. Какие из перечисленных позиций, соответствуют эффективному деловому общению:

1. в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
2. партнер слышит только то, что хочет услышать;

3. в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

4. лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.

Ответ: 4.

Обоснование: в деловом общении важнее научиться слушать, так как в процессе слушания участник общения получает много информации о собеседнике.

15. Вставьте пропущенное словосочетание:

Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента – это прием расположения к себе собеседника под названием _____.

Ответ: «терпеливый слушатель».

16. Вставьте пропущенное словосочетание:

В ходе диалога сильные аргументы лучше приводить в _____ и _____.

Ответ: начале и конце.

17. Перечислите принципы подбора темы публичной речи.

Ответ: она должна быть интересна и хорошо знакома докладчику, она должна учитывать особенности слушателей.

18. Дайте характеристику взгляда у собеседника, который повышает эффективность общения.

Ответ: заинтересованный взгляд.

19. Какое чувство использует манипулятор, предлагая условия, выполнив которые, "адресат" получит к себе как минимум хорошее отношение?

Ответ: чувство любви.

20. Вставьте пропущенное словосочетание:

Вопросы, на которые возможен ответ только «да» или «нет», называются _____.

Ответ: закрытыми вопросами.

21. Вставьте пропущенное словосочетание:

Если вопрос труден по содержанию, нужно попросить _____.

Ответ: повторить вопрос.

УК-4.1. Способен выбирать стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства

22. Вставьте пропущенное словосочетание:

Разновидностью культуры, сознательно ориентирующей свои материальные и духовные ценности на «усредненного потребителя», является _____.

Ответ: массовая культура.

23. Вставьте пропущенное словосочетание:

Международным языком делового общения является _____.

Ответ: английский язык.

24. Вставьте пропущенное словосочетание:

Деловые переговоры в случае участия иностранных партнеров ведутся на _____.

Ответ: языке принимающей страны.

25. Закончите предложение:

Процесс, в результате которого представители одной культурной общности перенимают и усваивают культуру иного культурного образования – это _____.

Ответ: ассимиляция.

26. Вставьте пропущенное слово:

В деловом общении обращение к собеседнику независимо от должности и соподчинения происходит на _____.

Ответ: «Вы».

27. Вставьте пропущенное слово:

Социальное и культурное наследие, передающееся от поколения к поколению и воспроизводящееся на протяжении длительного времени, – это _____.

Ответ: ритуал.

28. Дайте определение:

Вербальная коммуникация – это _____.

Ответ: общение с другим человеком посредством речи.

29. Что из перечисленного является целью формального приема в начале переговоров:

1. создать атмосферу взаимопонимания;
2. высказать точку зрения своей стороны;
3. выслушать точку зрения партнеров;
4. перехватить инициативу разговора.

Ответ: 1.

Обоснование: в начале переговоров важно создать атмосферу взаимопонимания.

30. Вставьте пропущенное словосочетание:

Ссылка на мнение известных и уважаемых в обществе людей в деловом общении называется _____.

Ответ: аргументом к авторитету.

31. Продолжите предложение:

При обращении к группе лиц в официально-деловой ситуации лучше использовать обращение – _____.

Ответ: уважаемые коллеги.

УК-4.2. Способен вести деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате деловой корреспонденции

32. Назовите страну, в которой очень важна пунктуальность:

Ответ: Япония.

33. Вставьте пропущенное слово:

Нация, которая предпочитает говорить и вести дела только на своем родном языке, называется _____.

Ответ: французы.

34. Вставьте пропущенное слово:

Нация, которая считает не нужным (не обязательным) учить другие языки, называется _____.

Ответ: англичане.

35. Назовите страну, из делового лексикона которой исключено слово «нет», приняты уклончивые ответы.

Ответ: Япония.

36. Дайте определение:

Справка – это _____.

Ответ: документ, подтверждающий какие-либо факты или события.

37. Дайте определение:

Деловое письмо – это _____.

Ответ: документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами.

38. Вставьте пропущенное словосочетание:

Автором служебного письма может быть _____, _____
_____, _____.

Ответ: организация, структурное подразделение, должностное лицо.

39. Определите правильную последовательность этапов подготовки и составления писем:

1. подготовка и написание проекта текста письма;
2. изучение существующего вопроса;
3. регистрация;
4. согласование проекта письма;
5. подписание руководителем;
6. отправка.

Ответ: 2, 1, 4, 5, 3, 6.

40. Вставьте пропущенное слово:

Деятельность, связанная с записью информации на различных носителях информации по установленным правилам – это _____.

Ответ: документирование.

41. Дайте определение:

Реквизит документа – это _____.

Ответ: обязательный элемент оформления документа, содержащий сведения о нем.

42. Вставьте пропущенное словосочетание:

Стандартный лист бумаги с нанесенными на нем постоянными реквизитами, содержащими необходимую информацию об организации – авторе документа – это _____.

Ответ: бланк документа.

43. Закончите предложение:

При составлении многостраничных документов вторая и последующие страницы _____.

Ответ: должны быть пронумерованы.

44. Закончите предложение:

Условное обозначение, присваиваемое документу в процессе учета и исполнения – это _____.

Ответ: индекс.

45. Закончите предложение:

Соблюдение чувства меры в разговоре и в письменной речи – это _____.

Ответ: тактичность.

Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине (ответы на вопросы, решение задач)

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии
выставления оценок.

Оценка	Уровень сформированности компетенции	Критерии
«Отлично»	Высокий	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме рабочей программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные разноуровневые задачи без ошибок.
«Хорошо»	Хороший	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 разноуровневые задачи с небольшими неточностями.
«Удовлетворительно»	Достаточный	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 разноуровневых задач.
«Неудовлетворительно»	Недостаточный	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 разноуровневых задач не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.

Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине (тестирование)

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок.

Процент результативности (% правильно выполненных заданий)	Дифференцированная оценка		Недифференцированная оценка
	Отметка в баллах	Вербальный аналог	зачтено
90-100%	5	отлично	
75-89%	4	хорошо	
60-74%	3	удовлетворительно	
59% и ниже	2	неудовлетворительно	не зачтено

Обновление фонда оценочных средств дисциплины

обсуждено и рекомендовано к утверждению решением кафедры
(наименование кафедры) _____
от ____ ____ 20__ г., протокол № ____

одобрено Научно-методическим советом _____ от ____ ____ 20__ г.,
протокол № ____